



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PADA BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA PEKANBARU

TESIS

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah
Konsentrasi Ekonomi Syari'ah



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

WAHID HASIM ASY'ARI
NIM: 21790315739

PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1442 H. / 2021 M.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : pasca@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama
Nomor Induk Mahasiswa
Gelar Akademik
Judul

: Wahid Hasim Asy'ari
 : 21790315739
 : M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'Ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru

Tim Penguji:

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 Penguji I/Ketua

Dr. Yanti. M .Ag
 Penguji II/Sekretaris

Dr. Julina, SE, M.Si
 Penguji III

Dr. Mahyarni, SE., MM.
 Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

12 April 2021

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta dilindungi Undang-undang. UIN SUSKA RIAU State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis Mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jamaan Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru”** yang ditulis oleh sdr.

Nama : Wahid Hasim Asy'ari
 NIM : 21790315739
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 05 Juni 2021.

Penguji I,

Dr. Hj. Julina, SE, M. Si
 NIP. 19730722 199903 2001

Tgl. 05 Juni 2021

Penguji II,

Dr. Mahyarni, SE. MM
 NIP. 19700826 199903 2001

Tgl. 05 Juni 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

- Hak dan kewajiban di bidang pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan pengumpulan data lain yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Kota Pekanbaru"** yang ditulis oleh :

Nama : Wahid Hasim Asy'ari
Nim : 21790315739
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal, 9 September 2020

Pekanbaru, 9 September 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mahendra Romus, M. Ec
NIP: 19711119 200501 1 004

Dr. Hj. Julina, SE, M.Si
NIP: 19730722 199903 2001

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si

NIP: 19640508 199303 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dr. Mahendra Romus, M. Ec
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Hal: Tesis Sdr. Wahid Hasim Asy'ari

Kepada Yth:

Direktur Program

Pascasarjana

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

di-

Pekanbaru

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan sepenuhnya terhadap isi tesis saudara:

Nama : Wahid Hasim Asy'ari

Nim : 21790315739

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Kota Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk ujian dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian sidang Munaqasyah Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 9 September 2020

Pembimbing I

Dr. Mahendra Romus, M. Ec

NIP: 19711119 200501 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dr. Hj. Julina, SE, M.Si

DOSEN PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Hal: Tesis Sdr. Wahid Hasim Asy'ari

Kepada Yth:

Direktur Program

Pascasarjana

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

di-

Pekanbaru

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan sepenuhnya terhadap isi tesis saudara:

Nama : Wahid Hasim Asy'ari

Nim : 21790315739

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Kota Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk ujian dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian sidang Munaqasyah Tesis Pascasaarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 9 September 2020

Pembimbing II

Dr. Hj. Julina, SE, M.Si

NIP: 19730722 199903 2001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahid Hasim Asy'ari

NIM : 21790315739

Tempat Tanggal Lahir : Madiun, 20 November 1994

Program Studi : Ekonomi Syariah

Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Kota Pekanbaru*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat di Tesis ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebahagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 24 Februari 2021



Wahid Hasim Asy'ari

NIM. 21790315739

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi karya ilmiah ini tanpa izin penulis.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Teriring puja dan puji syukur ke hadirat Ilahi Rabbi telah memberikan secercah kekuatan dan kesempatan pada diri yang lemah, dan memberikan sebuah harapan untuk tapaki dan jalani kehidupan dengan penuh kebahagiaan. Berkat kesempatan ini, akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Ibadah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru**. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada ruh junjungan dan suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan para sahabatnya, serta para pengikut yang loyal terhadap ajaran yang dibawa beliau..

Penulisan tesis ini merukan salah satu syarat dalam penyesuaian studi untuk meraih gelar Sarjana S2 (M.E) di Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis tentu mendapatkan hambatan, tantangan, dan godaan, namun berkat pertolongan Allah SWT dan dukungan serta motivasi dari berbagai pihak, akhirnya segala hambatan itu bisa dilewati, sehingga tesis ini bisa diselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini, maka sangat wajar penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Afrizal M. MA. **Direktur Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau**.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan penyediaan buku-buku referensi sehingga penulis dapat merampungkan tesis ini.
3. Kepada segenap dosen yang selama ini telah memberikan tetesan ilmu dari samudra ilmu yang begitu luas kepada penulis sehingga penulis dapat mengetahui apa yang sebelumnya diketahui.
4. Terima kasih juga buat istri tercinta dan anak tersayang. Terimakasih atas segala motivasi dan kesabarannya. Maafkan atas semua waktu yang terlewatkan bersama kalian demi menyelesaikan studi ini.
5. Terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungannya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
6. Kepada rekan-rekan seperjuangan penulis, yang telah menjadi teman seiring yang senantiasa saling memberikan motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
7. Semua pihak yang karena keterbatasan ruang dalam tesis ini, tanpa mengurangi rasa terima kasih tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata, besar harapan penulis tesis ini dapat berguna bagi pembaca serta dapat memberikan sumbangan khazanah pemikiran bagi dunia akademis.

Pekanbaru, 4 Juli 2020

Penulis

WAHID HASIM ASY'ARI



DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|-----------|
| Halaman | |
| Halaman Judul | |
| Nota Dinas | |
| Persetujuan Pembimbing & Ketua Prodi | |
| Surat Pernyataan | |
| Kata Pengantar..... | i |
| Daftar Isi..... | iii |
| Daftar Tabel | v |
| Daftar Gambar..... | vi |
| Daftar Singkatan | vii |
| Pedoman Transliterasi | viii |
| Abstrak..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 23 |
| 1.3 Defenisi Istilah..... | 24 |
| 1.4 Permasalahan | 26 |
| 1.4.1 Pembatasan Masalah | 26 |
| 1.4.2 Rumusan Masalah..... | 27 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 27 |
| 1.5.1 Tujuan Penelitian | 27 |
| 1.5.2 Manfaat Penelitian | 28 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 30 |
| 2.1 Konsep Teori | 30 |
| 2.1.1 Konsep Umrah | 32 |
| 2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan | 35 |
| 2.1.3 Religiusitas..... | 43 |
| 2,1.4 Kepuasan Pelanggan | 49 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 57 |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Kerangka Berfikir | 70 |
| 2.4 Konsep Operasional Dan Variabel Penelitian..... | 73 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 81 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 82 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 82 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 83 |
| 3.3 Sumber Dan Jenis Data | 83 |
| 3.4 Populasi Dan Sampel | 85 |
| 3.5 Metode Analisa Data | 87 |
| 3.6 Uji Alat Ukur..... | 90 |
| 3.6.1 Uji Validitas Dan Uji Realiabilitas | 90 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 91 |
| 3.6.2.1 Uji Normalitas..... | 91 |
| 3.6.2.2 Uji Multikolinieritas..... | 93 |
| 3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 93 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 95 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 95 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru | 95 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Biro Perjalanan Umrah..... | 97 |
| 4.1.3 Visi Dan Misi Biro Perjalanan Umrah..... | 101 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Umrah | 103 |
| 4.2 Gambaran Identitas Responden..... | 107 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 107 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 108 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 110 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 112 |
| 4.3 Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen..... | 113 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 113 |
| 4.3.2 Uji Realibilitas | 117 |
| 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 119 |
| 4.4.1 Penjelasan Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan | 120 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| | |
|---|------------|
| 4.4.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan | 136 |
| 4.4.2 Penjelasan Variabel Penelitian Religiusitas | 140 |
| 4.4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian Religiusitas | 150 |
| 4.4.3 Penjelasan Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan | 152 |
| 4.4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan jamaah | 167 |
| 4.5 Analisis Statistik Inferential | 172 |
| 4.5.1 Pengujian asumsi klasik hipotesis | 172 |
| 4.5.2 Hasil Uji Hipotesis Data | 177 |
| 4.5.3 Uji Serempak Hipotesis Data | 179 |
| 4.5.4 Uji Parsial Hipotesis Data | 180 |
| 4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jamaah Ibadah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah | 182 |
| 4.6 Hasil Observasi Penulis terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Ibadah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru | 187 |
| BAB V PENUTUP | 193 |
| 5.1 Kesimpulan | 193 |
| 5.2 Saran | 194 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PADA BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA PEKANBARU

OLEH

WAHID HASIM ASY'ARI

ABSTRAK

Membangun hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Dalam menghadapi persaingan biro perjalanan umrah yang semakin ketat, maka biro perjalanan umrah melancarkan berbagai strategi guna menarik calon jama'ah maupun jama'ah yang telah tertarik agar mereka tetap mengikuti program umrah yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan dari sebuah perusahaan. Kinerja yang baik dan jama'ah yang sepenuhnya puas akan menjadi perbincangan untuk mempromosikan perusahaan tersebut. Pada akhirnya, hal ini akan membantu perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di pasaran. Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Dimana dari hasil uji hipotesis data bernilai positif yang berarti terjadi hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil uji secara parsial untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar (.270) dan apabila dikuadratkan diperoleh nilai sebesar 7,29 %. Sedangkan untuk variabel religiusitas memiliki nilai sebesar (.302) dan apabila dikuadratkan diperoleh nilai sebesar 9,12 %. Sementara itu secara simultan nilai koefisien determinasi sebesar 0.149. Hal ini menunjukkan bahwa 14,9% variabel kualitas pelayanan dan religiusitas menjelaskan terhadap variabel kepuasan jama'ah umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, sedangkan sisanya 85,1% adalah merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini seperti faktor biaya, kebijakan pemerintah dan krisis ekonomi.

Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Kepuasan Jama'ah Umrah

UIN SUSKA RIAU



INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND RELIGIALITY TO THE SATISFACTION OF JAMA'AH UMRAH ON THE BUREAU OF HAJJ AND UMRAH IN PEKANBARU

BY

WAHID HASIM ASY'ARI

ABSTRACT

Establishing strong and tight relationships with customers is the dream of all marketers and this is often the key to long-term marketing success. In the face of competition of Umrah travel increasingly strict, then Umrah Travel Bureau launches various strategies to attract the prospective Jama'ah or Jama'ah who have been interested to keep them in the Umrah program offered. Customer satisfaction is important in determining the success of a company. Good performance and fully satisfied Jama'ah will be a conversation to promote the company. Ultimately, it will help the company to survive and compete in the market. This research aims to influence the quality of service and religiosity on the satisfaction of Jama'ah Umrah on Hajj and Umrah travel agency in Pekanbaru City.

The results showed that there was a influence of quality of service and religiosity towards the satisfaction of the Hajj worship at the travel agency Haji and Umrah in Pekanbaru City. Where the data hypothesis test results positive value that means there is a relationship between the quality of service and religiosity to the satisfaction of the Umrah worship at the travel Bureau of Hajj and Umrah in Pekanbaru City. Based on the partial test results for a service quality variable has a value of (. 270) and when it is denoed obtained a value of 7.29%. As for the variable religiusity has a value of (. 302) and when it is denoed obtained a value of 9.12%. Meanwhile, the value of coefficient of determination is 0149. This shows that 14.9% of the variable quality of service and religiosity explained the satisfaction variables of Jama'ah Umrah in PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel and PT. Annajwa Tour & Travel, while the remaining 85.1% is the influence of other free variables not described by this research model such as cost factor, government policy and economic crisis

Quality of service, religiality and satisfaction of Jama'ah Umrah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



تأثير جودة الخدمة والأصالة بما يرضي من العمرة على مكتب الحج والعمرة في بيكتابارو

قبل

WAHID HASIM ASY'ARI

تَجْرِيدِي

إن إقامة علاقات قوية ومحكمة مع العملاء هو حلم جميع المسوقين وهذا غالباً ما يكون مفتاح النجاح في مواجهة منافسة العمرة السفر صارمة بشكل متزايد، ثم مكتب العمرة. التسويقي على المدى الطويل السفر تطلق استراتيجيات مختلفة لجذب الجماعة أو الجماعة المحتملين الذين كانوا مهتمين للحفاظ عليها الأداء الجيد الذي هو راض تماماً. رضا العملاء مهم في تحديد نجاح الشركة. في برنامج العمرة المقدمة في نهاية المطاف، فإنه سوف يساعد الشركة على البقاء على قيد الحياة. سيكون مناقشة لتعزيز الشركة يهدف هذا البحث إلى التأثير على جودة الخدمة والتدين على رضا جامع العمرة. والمنافسة في السوق على وكالة السفر للحج والعمرة في مدينة بيكتابارو وتبين النتائج أن هناك تأثيراً في جودة الخدمة وديناً بما يرضي الحج إلى العمرة في مكتب السفر من أجل حيث نتائج اختبار البيانات قيمة إيجابية مما يعني وجود علاقة بين. الحج والعمرة في مدينة بيكتابارو جودة الخدمة والدينية بما يرضي الحج إلى العمرة في مكتب السفر من أجل الحج والعمرة في مدينة وعندما يتم تحان قيمته يتم. استناداً إلى نتائج الاختبار الجزئي لمتغير جودة الخدمة له قيمة. بيكتابارو وعندما يتم هزم حصل. أما بالنسبة للمتغيرات الدينية فيحصل على قيمة. 7.29% الحصول على قيمة من نوعية الخدمة. وهذا يدل على أن. وفي الوقت نفسه، في وقت واحد قيمة معامل تحديد. على قيمة مهيبة موليا ويساتنا، سيلفر الحرير جولة والسفر و. المتغيرة وشرح ديني لمتغيرات رضا جامع العمرة في % هو تأثير المتغيرات الحرة الأخرى التي لم يصفها هذا 85.1 أنجوى جولة والسفر، في حين أن المتبقية النموذج البحثي مثل عامل التكلفة والسياسة الحكومية والأزمة الاقتصادية.

جودة الخدمة، الدينية ورضا من العمرة جامع

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umrah.¹

¹ Ahmad Raya Thib dan Siti Musdah Mulia. *Menyalami selat-buluk ibadah islam*", (Jakarta, Prenada Media, 2013). Hlm.45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci (Mekkah). tempat lain seperti makam Nabi Muhammad. SAW di Madinah tepatnya di Masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sa'i, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram²

Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:³

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

"Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan Mu'tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun

² Rochimi, Abdurachman. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, 2010). Hlm. 121

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), Hlm. 63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasnya, kecuali surga,”(HR. Al-Bukhori).⁴

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁵

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut rust sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe pertama *will expectation* yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau di perkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan

⁴ M.Nashiruddin Al-Albani, “Ringkasan Shahih Bukhari”, (Depok, Gema Insani 2003), Hlm.562

⁵ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah* (Jakarta: Zaman, 2011), Hlm.10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, suatu menilai kualitas jasa tertentu kedua *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang sudah dianggap sepiantasnya diterima konsumen.⁶

Membangun hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Dalam menghadapi persaingan biro perjalanan umrah yang semakin ketat, maka biro perjalanan umrah meluncurkan berbagai strategi guna memikat calon jama'ah maupun jama'ah yang telah tertarik agar mereka tetap mengikuti program umrah yang ditawarkan. Seorang konsumen pada saat ini dihadapkan pada banyak pilihan produk dan jasa yang mereka beli, konsumen akan memilih produk atau jasa berdasarkan persepsi mereka akan kualitas atau mutu dari pelayanan. Konsumen merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi atau bahkan dilebihkan, mereka akan setia lebih lama. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan dari sebuah perusahaan. Kinerja yang baik dan jama'ah yang sepenuhnya puas akan menjadi perbincangan untuk mempromosikan perusahaan tersebut. Pada akhirnya, hal ini akan membantu perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di pasaran.⁷

Kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan pelanggan.

⁶ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), Hlm. 112

⁷ Noradiva Hamzah, "Customer Satisfaction on Islamic System", (Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 1, January 2015) Hlm. 5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan.⁸

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil pelayanan suatu produk dan harapan-harapannya. Seperti dijelaskan dalam definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika pelayanan dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika pelayanan memenuhi harapan, konsumen puas. Jika pelayanan melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Menurut Kotler, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat produk yang konsumen rasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen.⁹

Dalam islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen ataupun jamaah semata, namun dalam islam memberikan pelayanan yang baik kepada

⁸ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25

⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta, Salemba Empat, 2012).Hlm. 79



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

orang lain memang telah diperintahkan Allah SWT dan dianjurkan sebagaimana dalam surat Luqman ayat 18-19:¹⁰

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ١٨ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ١٩

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan sederhanalah kamu dalam berjalan. Dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai”.

Berdasarkan dalil diatas, pelayanan yang baik harus dilaksanakn pada segala kegiatan termasuk kegiatan ekonomi (bermuamalah). Biasanya tuntunan dari apa yang seharusnya jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima ketiga ideal expectation. Yaitu tingkat optimum atau terbaik yang diharapkan diterima konsumen. Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan masih di tanah air (sebelum berangkat) dan saat pelaksanaannya di Mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah) bimbingan manasik (materi

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), Hlm. 63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.¹¹

Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Dengan semakin meningkatnya perkembangan zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu *provider* harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanannya lebih baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting.

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro

¹¹ Abdurachman Rochimi. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011). Hlm.45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.¹²

Sementara itu religiusitas juga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan dalam beribadah, hal ini tidak terlepas dari sikap religi seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka tingkat ibadahnya semakin baik. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah umrah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang. Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam setiap melakukan aktivitasnya akan selalu berusaha sesuai dengan ketentuan agama dengan tujuan mendapat keridhaan-Nya.¹³

Religiusitas adalah suatu kesatuan unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (being religious), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (having religious). Religiusitas

¹² M. Quraish Shihab, *Haji dan Umrah bersama M. Quraish Shihab: Uraian Manasik, Hukum, Hikmah & Panduan Meraih Haji Mabruur*, (Tangerang: Lentera Hati 2012). Hlm.87

¹³ Sahlan. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Jakarta, Forum Penelitian Pers, 2010). Hlm. 76



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam islam, religiusitas pada garis besarnya tercermin dalam pengamalan akidah, syari'ah dan akhlak. Atau dengan ungkapan lain : iman, islam dan ihsan. Bila semua unsur di atas telah dimiliki oleh seseorang, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut merupakan insan beragama yang sesungguhnya.¹⁴

Berdasarkan Undang-undang 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dalam pasal 43 ayat 1 menyebutkan bahwa biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Terdapat sebagai biro perjalanan wisata yang sah.
- 2) Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah
- 3) Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.¹⁵

Travel haji dan umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada jamaahnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin

¹⁴ Jalaluddin Rahmad. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011).Hlm.224

¹⁵ Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008*. (Departemen Agama Republik Indonesia. 2009). Hlm.11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara travel yang semakin ketat dan sengit.¹⁶

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dalam penyelenggaranya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh travel penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan paket dan program umrah yang menarik, meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Travel haji dan umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada jamaahnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara travel yang semakin ketat dan sengit. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.¹⁷

¹⁶ Jusmaliani, *Investasi Syariah, Implementasi Konsep pada Kenyataan Empirik*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2008). Hlm. 65

¹⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2002). Hlm.177



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang diambil dari website Kemenag, pada tahun 2018 terdapat 803 biro perjalanan umrah yang sudah mengantongi ijin dari Kemenag. Jumlah tersebut belum termasuk biro perjalanan yang belum memiliki ijin dan banyak pula diantaranya yang merupakan biro perjalanan umrah bodong. Banyaknya lembaga-lembaga non pemerintah yang mengambil peluang dalam pelaksanaan haji dan umrah untuk masyarakat terutama pada Kota Pekanbaru diantaranya PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel. Tiga biro perjalanan Haji dan Umrah yang menjalankan usahanya di Kota Pekanbaru ini merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah, yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Kota Pekanbaru yang selama ini sangat dikenal oleh masyarakat Kota Pekanbaru dan sampai saat ini sangat bersaing dalam segi pelayanan perjalanan haji dan umrah. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah. Meskipun PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel adalah biro perjalanan haji yang berkantor di Kota Pekanbaru namun layanan yang mereka berikan bisa menyentuh kepada masyarakat yang ada di seluruh Indonesia.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik dengan pemerintah sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan haji dan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Karena keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajemen pelayanan yang baik. Tanpa adanya manajemen pelayanan yang baik, sebuah organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel yang berdomisili di Kota Pekanbaru ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama’ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”. Penulis menjadikan tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel yang berdomisili di Kota Pekanbaru ini sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji yang belum resmi terdaftar di kementerian agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia dan khususnya di Kota Pekanbaru kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu penulis ingin meneliti tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel apakah sudah sesuai cara pelayanannya dengan apa yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Berdasarkan observasi awal penulis salah satu keunikan dari tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana, PT. Riau Wisata Hati dan PT Silver Silk Tour & Travel ini adalah tidak hanya melayani perjalanan wisata umum maupun haji & umrah saja, namun disitu juga melayani tiket, rental mobil bahkan ketiga biro ini menjadi perwakilan dari PT. POS Indonesia untuk pengiriman surat maupun barang.

Selama ini PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel telah menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umrah untuk masyarakat Kota Pekanbaru agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan haji dan umrah yang lebih bervariasi. Dengan adanya ketiga lembaga perjalanan haji dan umrah ini

ditengah-tengah Kota Pekanbaru ini sangat membantu bagi para calon jamaah haji maupun umrah yang berada disekitar wilayah tersebut.

Berikut ini dapat ditampilkan data jumlah jamaah yang menggunakan jasa

PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dalam pelaksanaan ibadah umrahnya, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1.Laporan Pelaksanaan Umrah Travel Haji dan Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel Periode 2017 s/d 2019

| No | Travel Haji dan Umrah | Tahun Pelaksanaan Umrah | Jumlah Jamaah | |
|----|------------------------------|-------------------------|---------------|--------------|
| | | | Haji | Umrah |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 2017 | 144 | 1.465 |
| | | 2018 | 124 | 1.456 |
| | | 2019 | 101 | 1.385 |
| | | Jumlah | 369 | 4.306 |
| 2. | PT Silver Silk Tour & Travel | 2017 | 101 | 5.249 |
| | | 2018 | 66 | 1.800 |
| | | 2019 | 45 | 1.648 |
| | | Jumlah | 212 | 8.697 |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 2017 | 22 | 231 |
| | | 2018 | 15 | 140 |
| | | 2019 | 10 | 122 |
| | | Jumlah | 47 | 493 |

Sumber: PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel Tahun 2019



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1. di atas dapat diketahui bahwa untuk PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka lakukan pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 144 jama'ah haji dan 1.465 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 124 jama'ah haji dan 1.456 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 101 jama'ah haji dan 1.385 jama'ah umrah. Sedangkan untuk PT Silver Silk Tour & Travel dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 101 jama'ah haji dan 5.249 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 66 jama'ah haji dan 1.800 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 45 jama'ah haji dan 1.648 jama'ah umrah. Sementara itu PT. Annajwa Tour & Travel dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka lakukan pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 22 jama'ah haji dan 231 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 15 jama'ah haji dan 140 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 10 jama'ah haji dan 122 jama'ah umrah.

Berdasarkan tabel 1.1. diatas juga dapat diketahui bahwa selama periode tahun 2017 s/d 2019 pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel juga terjadi penurunan setiap tahunnya pada minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, dan hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjalanan travel haji dan umrah yang selama ini menggantungkan hidup perusahaannya dari minat masyarakat untuk beribadah haji dan umrah ke baitullah.

Sebagaimana diketahui bahwa ciri dari pelayanan yang baik itu adalah dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.¹⁸

Dengan adanya pelayanan pelaksanaan ibadah umrah yang berkualitas yang dilakukan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel diharapkan bukan hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi agen perjalanan ibadah umrah tersebut tetapi juga kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah pada tahun-tahun selanjutnya. Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini akan dapat meningkatkan laba perusahaan.

¹⁸ Rambat Lupiyoadi. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001). Hlm. 148



Adapun fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan

kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Sering molornya jadwal keberangkatan dalam pelaksanaan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, dimana jadwal keberangkatan yang telah ditentukan jauh-jauh hari melalui promosi di media masa dan leafleat bisa menjadi diperlambat atau bahkan dipercepat oleh biro perjalanan haji dan umrah tersebut dengan dalih adanya kebijakan kuota ibadah umrah dari pemerintah ataupun kuota keberangkatan belum mencukupi sehingga membuat kebingungan para jamaah yang sudah mendaftar karena jadwal pasti keberangkatan tidak jelas.
- 2) Tidak berjalan dengan baiknya proses pelayanan pendampingan biro perjalanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel kepada jama'ah selama pelaksanaan haji dan umrah dilakukan dimana masih adanya laporan jama'ah haji dan umrah yang tersesat atau terlepas dari rombongannya sehingga membuat para jama'ah merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan kurang mendapatkan kekhusu'kan selama menjalankan ibadah haji dan umrah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2. Laporan Perjalanan Ibadah Umrah Periode 2017 s/d 2019

| No | Biro Perjalanan | Laporan Jama'ah Umrah Yang Terlepas Dari Rombongan Jama'ah | | |
|----|-------------------------------|--|---------|---------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 3 Orang | 2 Orang | 3 Orang |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 1 Orang | 1 Orang | 2 Orang |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 1 Orang | 2 Orang | 2 Orang |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

Sedangkan fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan religiusitas seseorang dalam melakukan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Berbeda-bedanya tingkat religiusitas para petugas yang memberikan panduan keagamaan kepada jama'ah yang melaksanakan ibadah umrah melalui biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sehingga banyak para jama'ah mencari pengetahuan seputar pelaksanaan ibadah umrah dengan bertanya kepada rombongan jama'ah lainnya.
- 2) Adanya keinginan jama'ah umrah yang meminta kepada pihak biro perjalanan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel untuk merubah rute perjalanan ibadah umrah yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah dijadwalkan jauh-jauh hari. Hal ini disebabkan karena jama'ah umrah mendapatkan peningkatan sikap religiusitas yang besar setelah sampai di tanah suci mekah. Dikarenakan pemandu ibadah umrah tidak memiliki pengetahuan yang cukup terhadap rute perjalanan ibadah yang berubah tersebut sehingga mengakibatkan pemandu jama'ah ibadah umrah tidak mampu menjelaskan dan memberikan pengarahan yang lebih baik selama ibadah umrah berlangsung kepada para jama'ah.

Tabel 1.3. Laporan Perubahan Jadwal Ibadah Umrah 2017 s/d 2019

| No | Biro Perjalanan | Laporan Jama'ah Umrah Yang Terlepas Dari Rombongan Jama'ah | | |
|----|-------------------------------|--|--------|--------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 2 Kali | 1 Kali | 1 Kali |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 1 Kali | 1 Kali | 1 Kali |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 3 Kali | 2 Kali | 2 Kali |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

Sementara itu fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan kepuasan jama'ah dalam melakukan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Kurang puasny para jama'ah dalam pelaksanaan ibadah umrah dikarenakan sering berubah-ubahnya paket perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dimana biaya yang

seharusnya sudah cukup dibayarkan oleh jama'ah harus ada penambahan lagi dengan alasan adanya perubahan mata uang ataupun ada perubahan rute kunjungan saat ibadah umrah dilakukan sehingga mengakibatkan para jama'ah merasa keberatan untuk membayarnya.

Tabel 1.4. Laporan Perubahan Biaya Paket Perjalanan Ibadah Umrah Periode 2017 s/d 2019

| No | Biro Perjalanan | Perubahan Biaya Paket Perjalanan Ibadah Umrah | | | | | |
|----|-------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
| | | Penawaran | Perubahan | Penawaran | Perubahan | Penawaran | Perubahan |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 25.5 Juta 9 Hari *** | 27.8 Juta 9 Hari *** | 30.5 Juta 9 Hari ***** | 31.5 Juta 9 Hari ***** | 26.5 Juta 9 Hari **** | 27.9 Juta 9 Hari **** |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 34.6 Juta 9 Hari ***** | 36.5 Juta 9 Hari ***** | 30 Juta 9 Hari **** | 31,2 Juta 9 Hari **** | 27.5 Juta 9 Hari *** | 29.5 Juta 9 Hari *** |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 21.5 Juta 9 Hari *** | 23.5 Juta 9 Hari *** | 29.5 Juta 9 Hari **** | 31 Juta 9 Hari **** | 30.5 Juta 9 Hari ***** | 31.5 Juta 9 Hari ***** |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

2) Maraknya bermunculan biro perjalanan haji dan umrah abal-abal dan cenderung melakukan penipuan sehingga mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah menggunakan biro



perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Tabel 1.5. Biro Perjalanan Ibadah Umrah Yang Bermasalah di Provinsi Riau Periode Tahun 2017 s/d 2019

| No | Tahun | Jumlah Biro Perjalanan Umrah Yang Bermasalah | Lokasi Usaha |
|----|-------|--|---------------------------------|
| 1. | 2017 | 3 Biro | Pekanbaru, Pelalawan dan Kampar |
| 2. | 2018 | 2 Biro | Pekanbaru |
| 3. | 2019 | 1 Biro | Pekanbaru |

Sumber: Kanwil Departemen Agama Provinsi Riau tahun 2020

- 3) Dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel terhadap pelaksanaan jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada setiap jama'ah yang pernah menggunakan jasa travel ibadah umrah mereka. Dimana sejauh ini masih terdapat gap antara harapan konsumen dengan apa yang mereka terima, karena harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan belum dapat terpenuhi semuanya oleh biro perjalanan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Tabel 1.6. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Layanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel

| No | Hal Yang Dinilai | Rata-Rata Kepuasan | Rata Rata Harapan | IKK |
|------------------------------------|--|--------------------|-------------------|------|
| 1. | Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan | 3.03 | 3.39 | 0.12 |
| 2. | Alur dari prosedur pelayanan jelas | 3.04 | 3.44 | 0.13 |
| 3. | Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan | 2.98 | 3.44 | 0.12 |
| 4. | Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan | 3.01 | 3.48 | 0.13 |
| 5. | Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan | 3.09 | 3.37 | 0.13 |
| 6. | Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen | 2.97 | 3.69 | 0.13 |
| 7. | Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen | 3.11 | 3.42 | 0.13 |
| 8. | Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan | 2.92 | 3.36 | 0.12 |
| 9. | Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani | 3.09 | 3.37 | 0.13 |
| 10. | Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik | 3.03 | 3.47 | 0.13 |
| Rata-Rata Indeks Kepuasan Konsumen | | 3.03 | 3.44 | 0.13 |

Sumber: Observasi Awal Penulis, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.6 diketahui nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.03, nilai rata-rata harapan sebesar 3,45 dan indek kepuasan konsumen sebesar 0,13.

Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap/jarak dari tiga komponen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penilaian tersebut karena harapan konsumen terhadap layanan pelaksanaan ibadah umrah belum dapat terpenuhi seluruhnya oleh biro perjalanan umrah untuk setiap pertanyaan.

Untuk menghindari permasalahan tersebut maka perlu adanya manajemen pelaksanaan yang baik dan benar pada biro-biro perjalanan yang menangani umrah agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan dan semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan perjalanan haji dan umrah berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan. Sehingga para calon jamaah haji dan umrah bisa memilah-milah biro mana yang terbaik dalam pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana biro perjalanan haji dan umrah melayani para calon jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Ibadah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru”**

1.2. Fokus Penelitian

Kata kunci dan tema atau objek penelitian dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah



umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Fokus penelitian adalah sesuatu yang dijadikan pusat pengkajian dalam sebuah penelitian, atau bisa juga disebut sebagai sebuah permasalahan yang diteliti untuk diselesaikan. Fokus penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi kepuasan jama'ah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

1.3. Defenisi Istilah

Haji adalah perjalanan menuju Makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf (berhenti/berdiam diri) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.¹⁹

Sementara itu dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.²⁰

Menurut Moenir pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat

¹⁹ Muhammad Abdul Mu'im Afar dan Muhammad bin S'id bin Naji Al-Ghamidi, *Ushl Al-Iqthishad Al-Islam*, hlm. 90, dalam Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqh Ekonomi Umar Bin Al-Khattab*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014). Hlm. 133

²⁰ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta, 2011). Hlm.88



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²¹

Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).²²

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

²¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2002). Hlm.180

²² Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122



- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.²³

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan²⁴

²³ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148

²⁴ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.39



1.4. Permasalahan

1.4.1. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi penelitian ini dengan mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dimana ketiga biro perjalanan haji dan umrah ini merupakan lembaga biro perjalanan haji dan umrah yang berdomisili dan menjalankan usahanya di wilayah Kota Pekanbaru.

1.4.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?
- 2) Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, masukan dan sumbangan pemikiran mengenai teori tentang kualitas pelayanan dan religiusitas kepuasan jama'ah dalam pelaksanaan ibadah umrah kepada mahasiswa dan peneliti sejenis di masa akan datang.

2) Secara Praktis

- a. Bagi PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan haji dan umrah yang mereka lakukan sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan para jama'ah.

- b. Bagi Kementerian Agama, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam memberikan masukan yang tepat bagi biro-biro perjalanan haji dan umrah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- c. Bagi mahasiswa jurusan ekonomi syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi *khazanah* dan sumber ilmu pengetahuan dalam mendalami ilmu ekonomi, terutama ilmu ekonomi Islam.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Teori

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.²⁵ Adapun grand teori penelitian yang digunakan dimana menurut Tjiptono kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan²⁶

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan

²⁵ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

²⁶ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan,
 - 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
 - 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.²⁷

Religiusitas adalah suatu kesatuan unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (being religious), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (having religious). Religiusitas meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam islam, religiusitas pada garis besarnya tercermin dalam pengamalan akidah, syari'ah dan akhlak. Atau dengan ungkapan lain : iman, islam dan ihsan. Bila semua unsur di atas telah dimiliki oleh seseorang, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut merupakan insan beragama yang sesungguhnya.²⁸

²⁷ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148

²⁸ Jalaluddin Rahmad Psikologi Komunikasi. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011).Hlm.224



Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).²⁹

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan³⁰

2.1.1. Konsep Umrah

1. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang

²⁹ Dadang Kahmad. Sosiologi Agama. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122

³⁰ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003). Hlm.39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengharuskan tawaf, Sa'i, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram.³¹

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan mu'tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga," (HR. Al-Bukhori).³²

Karena sebagaimana kita ketahui bahwa aktifitas umrah tersebut merupakan refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa arab Ma'mur). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya prosperous tapi juga kertarahardja (bahasa jawa kuno). Jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuatnya sejahtera.³³

2. Hukum Umrah

³¹ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2011).Hlm. 12

³² Sami bin Abdullah al-Maghlouth. *Atlas Haji dan Umrah*. (Jakarta:Zaman, 2012).Hlm. 298

³³ Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997). Hlm.4



Fukaha berbeda pendapat mengenai hukum umrah, apakah wajib dan hanya dilakukan sekali seumur hidup atau hanya sunnah.

1) Pendapat pertama menyebutkan bahwa umrah wajib dilakukan dan hanya sekali seumur hidup. Ini dinyatakan mazhab Syafi'i dan Hanbali, salah satu dalil berikut Firman Allah SWT "Sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah karena Allah" (Al-Baqarah [2]: 196). Penyebutan kata "Haji" dan "Umrah" secara berurutan ini menunjukkan bahwa hukum Umrah itu sama dengan hukum Haji, yakni wajib.

2) Pendapat kedua menyebutkan bahwa umrah hanya sunnah dikerjakan. Ini dinyatakan oleh Mazhab Maliki, Hanafi, dan Abu Tsawr. Mereka melandaskan pendapat ini pada beberapa dalil, dan salah satunya Firman Allah SWT: mendudukan ayat Al-Quran, "Sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah karena Allah" (Al-Baqarah [2]: 196) sebagai dalil wajibnya umrah adalah keliru. Palsnya objek yang diwajibkan di sini ialah penyempurnaan haji dan Umrah setelah ihram untuk keduanya dilakukan.³⁴

3. Syarat Umrah

Adapun syarat-syarat wajib umrah sama dengan syarat-syarat wajib Haji, sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya, yakni:

a. Beragama Islam

³⁴ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003).Hlm/23



- b. Berakal sehat
- c. Baligh (yakni telah sampai umur sehingga dapat membedakan mana benar mana salah)
- d. Merdeka
- e. Bukan hamba sahaya
- f. Kuasa atau mampu mengerjakan (istitha'ah)³⁵

4. Wajib Umrah

Wajib Umrah ada dua, yaitu Ihram dari Miqat dan menghindari semua larangan larangan Ihram. Pada dasarnya sama dengan wajib Haji menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit, dan melontar jumrah karena hal ini hanya ada dalam Haji. Menurut Ulama Hanafiyah wajib Umrah ada dua, yaitu Sa'i dan mencukur rambut. Menurut Malikiyah wajib Umrah tidak memakai pakaian berjahit dan menutup kepala bagi laki dan talbiyah. Menurut Hanabilah ada dua, yaitu ihram dari Miqat dan bercukur memotong rambut.³⁶

2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Roger mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan atau

³⁵ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2011). Hlm. 24

³⁶ Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008). Hlm. 24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan.³⁷ Menurut American Society for Quality Control, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.³⁸

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain³⁹. Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.⁴⁰ Menurut Helien pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.⁴¹

Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya. Definisi dari Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan

³⁷ Roger, G.S. *Implications For Marketing strategy*. (Dallas: BPS, 1995) Hlm.157

³⁸ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Ghalia Indonesia. 2004). Hlm. 104

³⁹ Tunggal Amin Wijaya. *Kamus MBA*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1996). Hlm. 235

⁴⁰ Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2002). Hlm.216

⁴¹ Helien Fisher. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004) Hlm. 7



yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴²

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁴³ Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁴⁴

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku,

⁴² Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2004).Hlm. 47

⁴³ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

⁴⁴ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik, disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta; Gava Media. 2011). Hlm.155



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan

2. Dimensi Pelayanan

Sunarto mengidentifikasikan tujuh dari dimensi dasar dari kualitas yaitu:

1) Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.

2) Interaksi Pegawai

Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.

3) Reliabilitas

Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

4) Daya Tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.



5) Ketepatan Waktu dan Kenyaman

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

6) Estetika

Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

7) Kesadaran akan Merek

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.⁴⁵

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan

⁴⁵ Sunarto. *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama. 2003). Hlm. 244



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.⁴⁶

Garvin mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh

⁴⁶ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standarstandar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.⁴⁷

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang cocok untuk penelitian ini yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau perhatian.

⁴⁷ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.27



3. Desain Pelayanan

Desain pelayanan merupakan cara perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Tujuan dari desain pelayanan adalah mengurangi tingkat complain dari konsumen untuk diantisipasi oleh perusahaan secara maksimal. Cara untuk memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen dilakukan dengan jalan.⁴⁸

- 1) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan (*costomer"s participation design*)
- 2) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dilakukan pengiriman (*costomer"s participation in delivery*).
- 3) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dibuat desain dan telah dilakukan pengiriman (*costomer"s participations design and in delivery*).

2.1.3. Religiusitas

1. Pengertian Religiusitas

Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama. Religiusitas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek penting yaitu aspek keyakinan terhadap ajaran agama

⁴⁸ Aviliani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2010). Hlm.133



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(akidah), aspek ketaatan terhadap ajaran agama (syariah atau ibadah), aspek penghayatan terhadap ajaran agama (ihsan), aspek pengetahuan terhadap ajaran agama (ilmu), dan aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial (muamalah yang dipandu akhlaq al-karimah).⁴⁹

Keberagamaan atau religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Bukan hanya berkaitan dengan aktivitas yang tampak dan dapat dilihat mata, tapi juga aktivitas yang tak tampak dan terjadi dalam hati seseorang. Karena itu, keberagamaan seseorang akan meliputi beberapa sisi atau dimensi. Dengan demikian, agama adalah sebuah sistem yang berdimensi banyak orang-orang yang mempunyai nilai religiusitas yang tinggi akan selalu berusaha patuh terhadap ajaran-ajaran agama, menjalankan ritual agama meyakini doktrin-doktrin agama, beramal dan selanjutnya merasakan pengalaman-pengalaman beragama. Sikap religius adalah keadaan dalam diri seseorang dapat merasakan dan mengakui adanya kekuatan tertinggi yang menaungi kehidupannya dengan cara melaksanakan semaksimal perintah Tuhan dan meninggalkan seluruh larangan-Nya, sehingga hal ini akan membawa

⁴⁹ Abdul Majid. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). Hlm. 97



ketenangan dan ketentraman pada dirinya⁵⁰

2. Tingkat Religiusitas

Menurut Muhammad Ali ada lima dimensi religiusitas, yaitu dimensi keyakinan (ideologis), dimensi peribadatan atau praktek agama (ritualistik), dimensi penghayatan (eksperiensial), dimensi pengamalan (konsekuensial), dimensi pengetahuan agama (intelektual).

a. Keyakinan

Dimensi ini berisi pengharapan-pengharapan dimana orang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin tersebut. Setiap agama mempertahankan seperangkat kepercayaan dimana para penganut diharapkan akan taat. Walaupun demikian, isi dan ruang lingkup keyakinan itu bervariasi tidak hanya di antara agama-agama, tetapi seringkali juga di antara tradisi dalam agama yang sama.

b. Praktik agama

Dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. Praktik-praktik keagamaan ini terdiri dari dua kelas penting, yaitu ritual dan ketaatan.

⁵⁰ Mulyasa. Pendidikan Agama Islam Berbasis Kompetensi. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010). Hlm 143



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ritual.

Mengacu kepada seperangkat ritus, tindakan keagamaan formal dan praktek-praktek suci yang semua mengharapkan para pemeluk melaksanakan.

Ketaatan

Ketaatan atau ritual bagaikan ikan dengan air, meski ada perbedaan penting. Apabila aspek ritual dan komitmen sangat formal dan khas publik, semua agama yang dikenal juga mempunyai perangkat tindakan persembahan dan kontemplasi personal yang relatif spontan, informal, dan khas pribadi.

c. Pengalaman

Dimensi ini berisikan dan memperhatikan fakta bahwa semua agama mengandung penghaapan-pengharapan tertentu, meski tidak tepat jika dikatakan bahwa seseorang beragama dengan baik pada suatu waktu akan mencapai pengetahuan subjektif dan langsung mengenai kenyataan terakhir (bahwa akan mencapai suatu kontak dengan kekuatan supranatural). Dimensi ini berkaitan dengan pengalaman keberagamaan, perasaan-perasaan, persepsi-persepsi, dan sensasi-sensasi yang dialami seseorang atau didefinisikan oleh suatu kelompok keagamaan (atau suatu masyarakat) yang melihat komunikasi, walaupun kecil, dalam suatu esensi ketuhanan, yaitu dengan Tuhan, kenyataan terakhir, dengan otoritas transendental.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pengetahuan agama

Dimensi ini mengacu kepada harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah mengenai dasar-dasar, keyakinan, ritus-ritus, kitab suci, dan tradisi-tradisi. Dimensi pengetahuan dan keyakinan jelas berkaitan satu sama lain, karena pengetahuan mengenai suatu keyakinan adalah syarat bagi penerimanya. Walaupun demikian, keyakinan tidak perlu diikuti oleh syarat pengetahuan, juga demua pengetahuan agama tidak selalu bersandar kepada keyakinan.

e. Pengamalan atau konsekuensi

Dimensi ini mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dari hari ke hari. Walaupun agama banyak menggariskan bagaimana pemeluknya seharusnya berpikir dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari, tidak sepenuhnya jelas sebatas mana konsekuensi konsekuensi agama merupakan bagian dari komitmen keagamaan atas semata-mata berasal dari agama.⁵¹

3. Perilaku Religius *Hablumminallah* dan *Hablumminannas*

Ajaran Islam sebagai salah satu sistem sosial terdiri dari ajaran tentang keyakinan (iman), dan ritual (ibadah), serta penataan sikap mental (akhlak) dan tata aturan duniawiah atau hubungan manusia dengan sesama, yang bersumber

⁵¹ Muhammad Ali. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Grafindo Persada, 2014). Hlm.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dari al-Quran dan Hadist. Perilaku menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).

a. Perilaku Hablumminallah

Perilaku hablumminallah adalah perilaku meyakini tentang keimanan dan melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran Islam. Seorang muslim yang berperilaku hablumminallah berarti memiliki pengetahuan tentang rukun iman dan rukun Islam, memiliki sikap yang meyakini kebenaran iman dan Islam, dan memiliki keinginan kuat untuk melakukan ritual Islami, mengamalkan dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Perilaku hablumminallah seorang muslim dapat diukur dari

- Pengetahuan Keimanan dan Ibadah
- Sikap terhadap Keimanan dan Ibadah
- Pengamalan Keimanan dan Ibadah

b. Perilaku Hablumminannas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai perilaku beragama yang tampak atau dapat diamati, perilaku *hablumminannas* adalah perilaku Islami yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang didasari oleh nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dan keimanannya kepada Allah

Perilaku *hablumminannas* seorang muslim dapat diukur dari

- Perilaku Islam terhadap diri sendiri, yaitu bertingkah laku jujur atau amanah, disiplin dan beretos kerja (semangat kerja atau bekerja)
- Perilaku Islam terhadap sesama manusia, yaitu tingkah laku suka menolong, berbagi, bekerjasama, dermawan, torelan, peduli dan menghormati hak orang lain. 3) Perilaku Islam terhadap alam sekitar, yaitu cinta atau peduli pada alam dan upaya melestarikan alam.⁵²

2.1.4. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhkannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan.

⁵² Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Banyak kajian *literature* yang membahas tentang definisi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Walaupun definisi-definisi tersebut bervariasi namun beberapa pakar seperti Giese dan Cote dari Washington State University telah menemukan kesamaan dalam komponen utama tentang kepuasan yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya).
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain)⁵³

Menurut Willie (dalam Lupioyadi) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk

⁵³ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau jasa.⁵⁴

Sedangkan menurut Gerso Ricard (Dalam Irawan) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.” Kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi.⁵⁵

Menurut Kotler bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh supplier merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk baik barang maupun jasa. Kunci kepuasan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan terletak pada kemampuan supplier dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk baik barang maupun jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi

⁵⁴ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011). Hlm. 211

⁵⁵ Hadi Irawan. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. (Jakarta: Elex media komputindo, 2010). Hlm. 188



tanggapan/persepsi pelanggan terhadap kualitas produk yang ditawarkan.⁵⁶

Jika dikaitkan dengan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah wajib pajak; supplier adalah instansi terkait yang menangani pelayanan di bidang pajak yaitu Dinas Pendapatan Daerah; sedangkan produk dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas pelayanan pajak.

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Menurut Kotler, ada empat metode untuk memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1). Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan sebagainya. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul.

⁵⁶ Philip Kotler, 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Jakarta, Salemba Empat). Hlm.43



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2). *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Yaitu dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Biasanya *ghost shoppers* ini diminta untuk berinteraksi dengan karyawan penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan, selain itu diminta untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan

3). *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4). *Survei Kepuasan Pelanggan*

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan dan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran yang dilakukan secara



langsung melalui pertanyaan seperti: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

- b. *Derived Satisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan yang bersangkutan.
- c. *Problem Analysis*, yaitu pelanggan diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan.
- d. *Importance-Performance Analysis*, yaitu responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.⁵⁷

Sementara itu untuk melihat apakah seorang pelanggan merasa puas dengan mutu produk (barang dan jasa), Tjiptono mengelompokkannya dalam 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dibagian pelayanan
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.

⁵⁷ Philip Kotler, 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Jakarta, Salemba Empat). Hlm.45



3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan⁵⁸

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa). Disamping itu pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan suatu perusahaan/bisnis yaitu:

- 1) Untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis.
- 2) Untuk mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan.
- 3) Untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan⁵⁹

Seperti halnya dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas pelayanan, maka salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap

⁵⁸ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.39

⁵⁹ Albert Kurniawan. *Dasar Produk Green Marketing*. (Yogyakarta, Mediakrom, 2010). Hlm. 156



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kepuasan pelanggan, Sumarwan mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, seperti perilaku karyawan/petugas yang tidak sopan, datang tidak tepat waktu, kesalahan pencatatan transaksi, kekeliruan harga dan sebagainya. Sebaliknya, faktor eksternal di luar kendali perusahaan seperti: cuaca (banjir dan badai), gangguan pada infrastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktivitas kriminal (pembakaran, *vandalism*, *terorisme*) dan masalah pribadi pelanggan (misalnya dompet hilang). Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan yaitu:

- 1) *Voice Response*, artinya tidak melakukan apa-apa. Pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain (keberatan) apapun tetapi mereka juga praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan.
- 2) *Private Response*, artinya dalam kategori ini pelanggan melakukan tindakan meliputi: memperingatkan atau memberitahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalaman buruknya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.
- 3) *Third Party Response*, artinya ditujukan kepada objek-objek eksternal yang secara tidak langsung terlibat dalam pengalaman yang tidak memuaskan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(contohnya: surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum).

Bentuk responnya bisa berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa atau mendatangi lembaga konsumen.⁶⁰

Adapun keputusan seseorang/pelanggan yang merasa tidak puas untuk melakukan *complain* atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

- 1) Tingkat kepentingan konsumsi yang dilakukan
- 2) Tingkat ketidakpuasan pelanggan
- 3) Manfaat yang diperoleh dari *complain*
- 4) Pengetahuan dan pengalaman
- 5) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
- 6) Peluang keberhasilan dalam melakukan *complain*⁶¹

2.2. Penelitian Terdahulu

Sejauh ini ada beberapa penelitian/ tulisan yang penulis ketahui yang berkaitan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan saat ini, antara lain adalah:

- 1) Penelitian Paul W Ballantine (2005) dengan judul “Effects of interactivity and product information on consumer satisfaction in an online retail setting”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana dua aspek dari lingkungan

⁶⁰ Ujang, Sumarwan, *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) Hlm.49

⁶¹ Brigham dan Houston, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. (Jakarta, Salemba Empat. 2010) Hlm. 199



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belanja online dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dua variabel independen yang diperiksa dalam penelitian ini adalah level interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh lingkungan belanja online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Batasan / implikasi penelitian - Keterbatasan termasuk penggunaan situs web ritel fiktif, bias seleksi mandiri, penggunaan satu jenis pengecer online, dan sifat sekali pakai percobaan rancangan. Penelitian di masa depan harus mereplikasi penelitian ini ke situs web yang berfungsi penuh atau dunia nyata. Penelitian ini menyertakan jenis pengecer online lain, dan memeriksa fitur apa saja yang ditemukan di web situs dapat memperoleh kepuasan konsumen. Orisinalitas / nilai - Pentingnya kepuasan konsumen di toko ritel bata-dan-mortir telah lama ditekankan dalam literatur. Studi ini memberikan panduan untuk peran dua web-spesifik variabel penilaian kepuasan konsumen dengan antarmuka yang disediakan oleh ritel toko online.

- 2) Penelitian Ivan Wen (2009) dengan judul “Factors Affecting The Online Travel Buying Decision: A Review”. Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau kembali literatur tentang teori yang mempengaruhi niat konsumen untuk pembelian online produk perjalanan. Penelitian ini berusaha untuk mengeksplorasi literatur pada teoritis dasar faktor yang mempengaruhi niat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembelian online pelanggan pada umumnya dan dalam perjalanan industri secara khusus. Hal ini juga menunjukkan daerah untuk penelitian lebih lanjut tentang keputusan pembelian perjalanan online. Hasil penelitian diketahui niat pembelian online konsumen, dipengaruhi secara signifikan oleh tiga domain pengukuran e-commerce Desain situs web yaitu kepercayaan konsumen, sikap persepsi, dan kepuasan konsumen dan menerapkannya pada bidang perjalanan dan pariwisata sangat cocok untuk dilaksanakan.

- 3) Penelitian Athena A.N. Mak (2010) dengan judul “Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau”. Studi ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pemandu wisata profesi di Makau. Wawancara mendalam dilakukan dengan perwakilan dari Asosiasi Pemandu Wisata Makau, the Kantor Turis Pemerintah Macau dan pemandu wisata berlatih terpilih untuk dijelajahi masalah dari banyak orang dalam 'perspektif. Faktor-faktor yang diidentifikasi adalah diklasifikasikan menjadi enam kategori: Praktik bisnis yang tidak sehat, dominasi pasar, ketidakdewasaan pasar wisata, berubah perilaku turis, persaingan yang ketat antara operator tur masuk dan sumberdaya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini sebenarnya berasal dari praktik bisnis yang tidak sehat negara penghasil wisatawan, yaitu daratan Cina dalam penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini. Mempertimbangkan semakin pentingnya Pasar pariwisata outbound Cina, yang pada temuan studi memiliki nilai yang signifikan.

- 4) Penelitian David Andrus (2015) dengan judul “Major Factors Affecting Dental Consumer Satisfaction”. Penelitian ini menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan konsumen pada kantor praktik gigi. Penelitian ini ingin menganalisis tentang kepuasan konsumen dengan perawatan gigi dari desain metodologis yang serius yang dilakukan dengan metode statistik analisis. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan gigi. Koslowsky, Bailit, dan Valluzzo (1974) menemukan bahwa hanya 8 persen yang sangat tidak puas dengan pelayanan dokter gigi. Sedangkan hampir sembilan puluh persen melaporkan kepuasan dengan dokter gigi anak-anak mereka. Selain itu ada delapan puluh lima persen merespons mereka memiliki kepercayaan pada dokter gigi mereka. Tujuh puluh lima persen cukup puas untuk tidak mencari pengobatan di tempat lain.

- 5) Penelitian Hauliya Ayu Nityasari (2015) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT.Fatimah Zahra Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles berpengaruh terhadap kepuasan oengguna jasa jamaah umroh di PT Fatimah Zahra Semarang. Berdasarkan hasil analisis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh menggunakan uji statistik (model regresi linier berganda) disertai uji asumsi klasik ini terbukti reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4) dan tangibles (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa jamaah umroh PT Fatimah Zahra Semarang. Dari kelima variabel bebas yang diteliti, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel responsiveness, reliability, empathy, tangibles, dan assurance. Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Pertama, dari hasil penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat belum cukup untuk membuktikan bahwa kelima variabel bebas pada penelitian ini. Kedua, pada waktu menyebar kuesioner banyak responden yang tidak memberikan jawaban penuh dan akurat pada setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini sehingga harus mencari responden lain yang memberikan jawaban secara akurat.

- 6) Penelitian Annisa Nuraddina (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah) dan melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah). Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan objek jamaah umrah PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi tahun 2015. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,177 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jamaah). Pada hasil uji T-test variabel keandalan berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,025 yang artinya H_0 ditolak. Sedangkan variabel koresponsifan, jaminan, empati, berwujud, dengan signifikansi masing-masing sebesar 0,235, 0,218, 0,349, dan 0,929 tidak berpengaruh signifikan, yang artinya H_0 diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah yaitu sebesar (0,077, 76,71%) dan sisanya sebesar 92%. kemudian berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa variabel koresponsifan dengan nilai 0,305 memiliki hubungan rendah dengan variabel Y. Selanjutnya, variabel keandalan dengan nilai 0,1, dan variabel jaminan dengan nilai 0,058, dan variabel empati dengan nilai 0,040, dan variabel berwujud dengan nilai 0,210. Memiliki hubungan sangat rendah dengan variabel Y.

- 7) Penelitian Pramono Sidi Wijanarko (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pada *Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada loyalitas nasabah studi kasus pada Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 100 responden nasabah Bank Syariah Mandiri yang membuka rekening di Kantor Wilayah II Jabodetabek dan Banten dengan usia pembukaan rekening minimal 1 tahun. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dan uji sobel untuk mengetahui pengaruh variabel intervening. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk pengaruh tidak langsung menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

- 8) Penelitian Maya Dewi Hangganingrum (2017) dengan judul “The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soegiri Lamongan secara bersamaan dan masing-masing. Penelitian ini menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendekatan *cross sectional* yang melibatkan 235 responden pasien rawat jalan simultan. Instrumen menggunakan kuesioner oleh mempekerjakan variabel independen dan dependen kepuasan pada layanan berkualitas. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan variabel tangible merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

- 9) Penelitian Mardiansyah Herman (2018) dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan proses pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran data jamaah haji, kurangnya sarana dan prasarana dan masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

- 10) Penelitian Yulia Vita Sari (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menggunakan survai lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun

2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jamaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 53,9%, dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini, variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian Terdahulu | Judul Penelitian | Variabel | Hasil |
|----|--------------------------|---|--|---|
| 1 | Paul W Ballantine (2005) | Effects of interactivity and product information on consumer satisfaction in an online retail setting | Variabel Bebas: • Lingkungan Interaktif • Informasi Produk Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Batasan / implikasi penelitian Keterbatasan termasuk penggunaan situs web ritel fiktif, bias seleksi mandiri, penggunaan satu jenis pengecer online, dan sifat sekali pakai percobaan rancangan. Penelitian di masa depan harus mereplikasi penelitian ini ke situs web yang berfungsi penuh atau dunia nyata. Penelitian ini menyertakan jenis pengecer online lain, dan memeriksa fitur apa saja yang ditemukan di web situs dapat memperoleh kepuasan konsumen. Orisinalitas / nilai. |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|------------------------------|---|---|--|
| 2 | Ivan Wen (2009) | Factors Affecting The Online Travel Buying Decision: A Review | Variabel Bebas: • Kepercayaan konsumen • Sikap persepsi • Kepuasan konsumen Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian diketahui niat pembelian online konsumen, dipengaruhi secara signifikan oleh tiga domain pengukuran e-commerce Desain situs web yaitu kepercayaan konsumen, sikap persepsi, dan kepuasan konsumen dan menerapkannya pada bidang perjalanan dan pariwisata sangat cocok untuk dilaksanakan |
| 3 | Athena A.N. Mak (2010) | Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance • Emphaty Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini sebenarnya berasal dari praktik bisnis yang tidak sehat negara penghasil wisatawan, yaitu daratan Cina dalam penelitian ini. Mempertimbangkan semakin pentingnya Pasar pariwisata outbound Cina, yang pada temuan studi memiliki nilai yang signifikan. |
| 4 | David Andrus (2015) | Major Factors Affecting Dental Consumer Satisfaction | Variabel Terikat: Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan terdapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan gigi. Koslowsky, Bailit, dan Valluzzo (1974) menemukan bahwa hanya 8 persen yang sangat tidak puas dengan pelayanan dokter gigi. Sedangkan hampir sembilan puluh persen melaporkan kepuasan dengan dokter gigi anak-anak mereka. Selain itu ada delapan puluh lima persen merespons mereka memiliki kepercayaan pada dokter gigi mereka. Tujuh puluh lima persen cukup puas untuk tidak mencari pengobatan di tempat lain. |
| | Hauliya Ayu Nityasari (2015) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Variabel Terikat: Kepuasan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari kelima variabel bebas yang diteliti, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel responsiveness, reliability, emphaty, tangibles, dan assurance. |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|--|-------------------------|---|---|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | PT.Fatimah Zahra Semarang) | Pelanggan | Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Pertama, dari hasil penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat belum cukup untuk membuktikan bahwa kelima variabel bebas pada penelitian ini. Kedua, pada waktu menyebar kuesioner banyak responden yang tidak memberikan jawaban penuh dan akurat pada setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian. |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Annisa Nuraddina (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,177 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jamaah). Pada hasil uji T-test variabel keandalan berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,025 yang artinya H_0 ditolak. Sedangkan variabel koresponsifan, jaminan, empati, berwujud, dengan signifikansi masing-masing sebesar 0,235, 0,218, 0,349, dan 0,929 tidak berpengaruh signifikan, yang artinya H_0 diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah yaitu sebesar (0,077, 76,71%) dan sisanya sebesar 92%. kemudian berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa variabel koresponsifan dengan nilai 0,305 memiliki hubungan rendah dengan variabel Y. Selanjutnya, variabel keandalan dengan nilai 0,1, dan variabel jaminan dengan nilai 0,058, dan variabel empati dengan nilai 0,040, dan variabel berwujud dengan nilai 0,210. Memiliki hubungan sangat rendah dengan variabel Y. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|--|
| 7 © Hak cipta milik UIN Suska Riau | Pramono Sidi Wijanarko (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri) | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk pengaruh tidak langsung menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan |
| 8 | Maya Dewi Hangganingrum (2017) | The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance dan Emphaty | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan variabel tangible merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan |
| 9 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Mardiansyah Herman (2018) | Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance dan Emphaty | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|----------------------------------|------------------------|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | | | proses pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran data jamaah haji, kurangnya sarana dan prasarana dan masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin |
| 10 | Yulia Vita Sari (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KbiH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jamaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 53,9% dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. |

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis Tahun 2020

Dari paparan penelitian di atas, persamaan dan perbedaan yang mendasar antara penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah:

Persamaan:

- 1) Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan religiusitas
- 2) Menggunakan metode penelitian kuantitatif



- 3) Memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi kepuasan.

Perbedaan:

- 1) Penulis mengambil 3 (tiga) lokasi travel haji dan umrah penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan haji dan umrah yang diberikan.
- 2) Fenomena masalah yang dialami pada masing-masing lokasi penelitian
- 3) Waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian.

2.3. Kerangka Berpikir

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan⁶²

Sementara itu religiusitas juga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan dalam beribadah, hal ini tidak terlepas dari sikap religi seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka tingkat ibadahnya semakin baik. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah

⁶² Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



umrah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural.⁶³

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁶⁴

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik
- 2) *Reliability*, atau keandalan
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan
- 4) *Assurance*, atau jaminan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.⁶⁵

Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama. Religiusitas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek penting yaitu aspek keyakinan terhadap ajaran agama (akidah), aspek ketaatan terhadap ajaran agama (syariah atau ibadah), aspek

⁶³ Sahlan. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Jakarta, Forum Penelitian Pers, 2010). Hlm. 76

⁶⁴ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

⁶⁵ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghayatan terhadap ajaran agama (ihsan), aspek pengetahuan terhadap ajaran agama (ilmu), dan aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial (muamalah yang dipandu akhlaq al-karimah)⁶⁶

Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) dapat diukur melalui perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas)⁶⁷

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

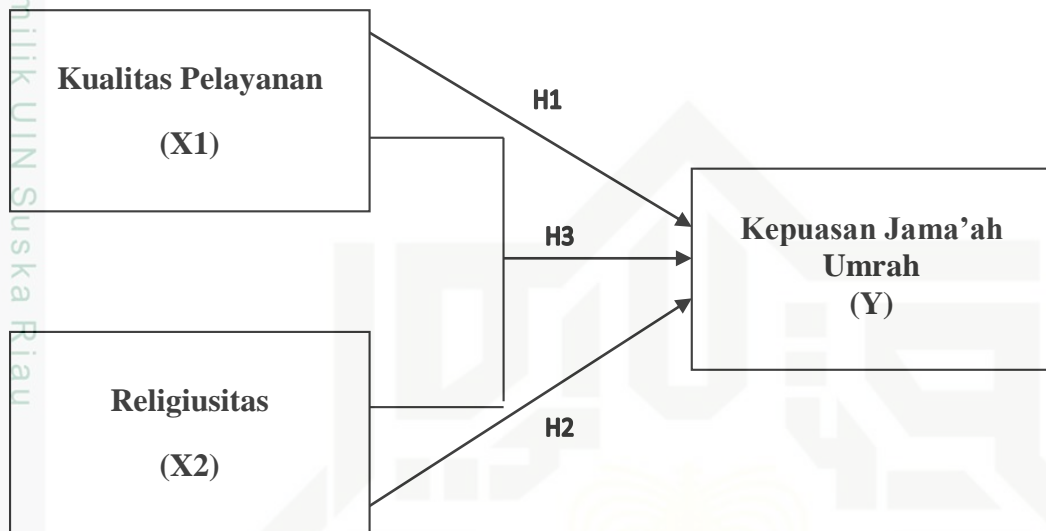
Untuk lebih jelasnya bagaimana gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

⁶⁶ Abdul Majid. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). Hlm. 97

⁶⁷ Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru



Sumber: Modifdikasi Penulis, Tahun 2020

2.4. Konsep Operasional dan Variabel Penelitian

Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Umrah adalah mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus
- 2) Biro perjalanan haji dan umrah adalah travel/agen perjalanan ibadah yang memberikan pelayanan dalam bidang kegiatan ibadah haji dan umrah dalam agama Islam.
- 3) Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

- 4) Layanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.
- 5) Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.
- 6) Pelayanan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan ibadah umrah, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.
- 7) Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik, yaitu:
 - *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
 - *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

8) Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama.

9) Terdapat 2 (dua) indikator untuk mengukur religiusitas seseorang yaitu:

- Sikap Hablumminallah

- Sikap Habbluminannas

10) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya

11) Terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan:

- Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dibagian pelayanan
- Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

Adapun dasar pengambilan operasional dari masing-masing variabel di dasarkan kepada beberapa penelitian terdahulu, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.2. Variabel Penelitian Terdahulu

| No | Pengarang | Variabel Bebas | Variabel Terikat |
|----|------------------------|---|--------------------------|
| 1 | Ballantine (2005) | <ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan Interaktif • Informasi produk | Kepuasan konsumen online |
| 2 | Ivan Wen (2009) | <ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan konsumen • Sikap persepsi • Kepuasan konsumen | Kepuasan konsumen |
| 3 | Athena A.N. Mak (2010) | Kualitas Pelayanan | Kepuasan konsumen |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

| | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|---------------------------|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | | |
| | 4 | David Andrus (2015) | <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Dokter • Keahlian interpersonal staf • Organisasi perkantoran • Praktik keuangan | Kepuasan konsumen dentist |
| | 5 | Hauliya Ayu Nityasari (2015) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Pelanggan |
| | 6 | Annisa Nuraddina (2016) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Pelanggan |
| | 7 | Pramono Sidi Wijanarko (2016) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty Religiusitas <ul style="list-style-type: none"> • Sikap Hablumminallah • Sikap Habbluminnas | Kepuasan Pelanggan |
| | 8 | Maya Dewi Hangganingrum | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability | Kepuasan Pelanggan |

| | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--|------------------------|
| © Hak Cipta milik UIN Suska Riau | (2017) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsiviness • Assurance • Emphaty | |
| | 9 Mardiansyah Herman (2018) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | - |
| | 10 Yulia Vita Sari (2018) | Kualitas Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Kelompok KBIH |

Berdasarkan analisa penulis dari penelitian terdahulu maka definisi operasional dari masing-masing variabel pada hipotesis tersebut dapat dilihat dari

Tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.3. Operasional Variabel Penelitian

| No | Variabel | Defenisi Operasional | Indikator | Sub Indikator | Skala Skala |
|----|-------------------------|--|-------------|--|-------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X1) | Pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan | Kehandalan | 1) Pelayanan yang dijanjikan 2) Tepat Waktu | |
| | | | Ketanggapan | 1) Kesigapan dalam menyelesaikan masalah. 2) Senantiasa siap memberikan pelayanan | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

| | | | | | |
|---|-------------------|--|----------------------|---|--------------|
| | | kepuasan pelanggan tersebut | | | Skala Likert |
| | | | Jaminan | 1) Informasi yang diberikan dapat dipercaya. 2) Pengetahuan yang dimiliki dapat menyelesaikan masalah | |
| | | | Perhatian | 1) Petugas perhatian kepada jama'ah 2) Senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan | |
| | | | Wujud Fisik | 1) Lokasi Gedung kantor tempat pelayanan 2) Penampilan petugas | |
| 2 | Religiusitas (X2) | Sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama | Sikap Hablumminallah | 1) Pengetahuan keimanan dan ibadah 2) Sikap terhadap keimanan dan ibadah 3) Pengalaman keimanan dan ibadah 4) Amalan dalam keimanan dan ibadah | Skala Likert |
| | | | Sikap Habluminnan as | 1) Perilaku terhadap diri sendiri 2) Perilaku terhadap sesama manusia 3) Perilaku terhadap alam sekitar 4) Konsistensi perilaku dalam | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| © Hak Cipta milik UIN Suska Riau | Kepuasan Jama'ah Umrah (Y) | Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang dirasakan dengan harapannya | Merasa puas | kehidupan | |
|----------------------------------|----------------------------|---|----------------------------|---|--------------|
| | | | | 1) Menyukai produk 2) Respon konsumen 3) Perasaan Senang | Skala Likert |
| | | | Merekomendasikan pelayanan | 1) Menerima jasa pelayanan 2) Peningkatan penjualan 3) Menciptakan pelanggan baru | |
| | | | | 1) Sesuai Ekspektasi 2) Memenuhi kebutuhan 3) Tidak memiliki kelemahan | |

Sumber: Modifikasi penulis, tahun 2020

Dalam penelitian ini, skala yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------|-------|------------------------|
| 1) Sangat Tidak Setuju | (STS) | : dengan bobot nilai 1 |
| 2) Tidak Setuju | (TS) | : dengan bobot nilai 2 |
| 3) Kurang Setuju | (KS) | : dengan bobot nilai 3 |
| 4) Setuju | (S) | : dengan bobot nilai 4 |
| 5) Sangat Setuju | (SS) | : dengan bobot nilai 5 |

Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada skala *likert* berikut ini:

**Tabel 2.4. Alternatif Pilihan Jawaban**

| Skala | Pilihan Jawaban | Interval | Makna |
|-------|---------------------|-------------|-------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 1.00 – 1.79 | Sangat Tidak Baik |
| 2 | Tidak Setuju | 1.80 – 2.59 | Tidak Baik |
| 3 | Kurang Setuju | 2.60 – 3.39 | Sedang |
| 4 | Setuju | 3.40 – 4.19 | Baik |
| 5 | Sangat Setuju | 4.20 – 5.00 | Sangat Baik |

Sumber: Ghozali (2013)

2.5. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru.
- 2) Terdapat pengaruh secara parsial variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru.
- 3) Terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan dan variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru



BAB III

METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, maka langkah-langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam menggali data dan menginterpretasi data guna menemukan jawaban permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian sosial bersifat deskriptif kuantitatif, menurut Arikunto penelitian kuantitatif memiliki kejelasan unsur yang dirinci sejak awal, langkah penelitian yang sistematis menggunakan sampel yang hasil penelitiannya diberlakukan untuk populasi, memiliki hipotesis jika perlu, memiliki disain jelas dengan langkah-langkah penelitian dan hasil yang diharapkan, memerlukan pengumpulan data yang dapat mewakili serta ada analisis data yang dilakukan setelah semua data terkumpul. Sifat penelitian adalah deskriptif *explanatory research*. *Explanatory research* yaitu untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel dengan variabel yang lain.⁶⁸

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. (Jakarta, Rineka Cipta, 2010). Hlm.54



3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan mulai dari Januari 2020 sampai dengan Mei 2020. Sementara itu tempat penelitian dilaksanakan di 3 (tiga) biro perjalanan haji dan umrah yaitu PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel. Dipilihnya 3 biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai tempat penelitian dikarenakan 3 biro ini telah menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Selain itu, PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai biro perjalanan telah mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah yang mampu bekerjasama dengan baik dengan pemerintah sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan haji dan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan setiap tahunnya.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lainnya. Dalam penelitian ini, data yang digunakan ialah data kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.



1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (data dari tangan pertama). Dalam usaha memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan cara-cara sebagai berikut:

- Observasi, yaitu mengamati secara langsung pelayanan dan religiusitas jama'ah di biro perjalanan haji dan umrah yaitu PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.
- Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada seluruh responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
- Melalui dokumen perusahaan seperti paket layanan ibadah umrah, SOP Pelayanan dan data pelengkap lainnya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diterima peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bahan kepustakaan, peraturan perundang-undangan yang tertulis, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumen). Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah laporan keberangkatan pelaksanaan jama'ah umrah, literatur mengenai ibadah umrah,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

1. Populasi

2. Sampel

$$n = \frac{(Z\alpha)^2 (p)(q)}{d^2}$$



keterangan:

n = Jumlah sampel

Z_{α} = Nilai standard normal yang besarnya tergantung α

Bila $\alpha = 0,05 \longrightarrow Z = 1,96$

Bila $\alpha = 0,01 \longrightarrow Z = 1,67$

P = Estimator proporsi populasi

q = $(1 - p)$

d^2 = Tingkat kesalahan yang bisa ditoleransi

Maka untuk memperoleh n (jumlah sampel) yang besar dan nilai p belum diketahui, maka dapat digunakan $p = 0,5$. Dengan demikian jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 (p) (q)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 96 \text{ orang}$$

Pembulatan sampel = 100 orang

Jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang sebagai responden. Dengan teknik *random sampling*. (sampel acak). Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden diminta



menjawab pertanyaan dengan Metode Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang fenomena sosial.⁶⁹

Tabel 3.1. Sampel Penelitian

| No | Biro Perjalanan | Sampel |
|----|---|------------------|
| 1 | Jama'ah Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata | 35 Orang |
| 2 | Jama'ah Umrah PT. Silver Silk Tour & Travel | 35 Orang |
| 3 | Jama'ah Umrah PT. Annajwa Tour & Travel | 30 Orang |
| | Jumlah Informan | 100 Orang |

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

3.5. Metode Analisa Data

Analisis data yang digunakan untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat yaitu kepuasan jama'ah umrah dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel bebas dari kualitas pelayanan ibadah umrah yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik, sehingga dapat diketahui pengaruh positif atau negatif kualitas pelayanan ibadah umrah terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

⁶⁹ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.89



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persamaan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*)

pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Jama'ah Umrah

β_0 = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Religiusitas

e = *Term of error* (Variabel yang tidak diteliti)

Untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variabel bebas X^1 (Kualitas Pelayanan) dan X^2 (Religiusitas) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen Y (Kepuasan) maka dilakukan uji signifikansi dengan menggunakan uji statistik F (uji F).⁷⁰ Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kualitas Pelayanan) dan

⁷⁰ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2010) Hlm. 78



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X^2 (Religiusitas) secara bersama-sama terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kualitas Pelayanan) dan X^2 (Religiusitas) secara bersama-sama terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Adapun statistik pengujiannya adalah:

$$\text{Jika } F_{hitung} \geq F_{tabel}$$

maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$$\text{Jika } F_{hitung} < F_{tabel}$$

maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Selanjutnya untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau per variabel digunakan uji t. Adapun rumusan hipotesa sebagai berikut:

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak di



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gunakan statistik t (Uji t). Pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 5\%$ tingkat pengujian dilakukan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Seluruh analisis data regresi linier berganda dilakukan dengan proses komputerisasi menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 20.

3.6. Uji Alat Ukur

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah. Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel maka dilakukan uji Validitas. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* $> r_{tabel}$.

Koefisien kolerasi dikatakan baik atau valid apabila $r > 0,30$. Menurut Situmorang "Jumlah responden untuk uji coba disarankan untuk 30 orang agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal". Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan kepada 30 orang responden di luar responden penelitian.



Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.⁷¹

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi, diperlukan pengujian asumsi klasik meliputi pengujian.

3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrim data yang diambil. Menurut Ghazali, ada dua cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas, yaitu: analisis grafik dan analisis statistik.⁷²

1. Analisis Grafik

Normalitas data dapat dilihat melalui penyebaran titik pada sumbu diagonal dari P-Plot atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

⁷¹ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.134

⁷² Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2010) Hlm. 122



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Hipotesis tersebut selanjutnya akan diuji menggunakan statistik pengujian sebagai berikut dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. jika pengujian signifikan ($p < \alpha$). Artinya data *signifikan berbeda* dengan kurva normal sehingga data disebut data yang tidak normal distribusinya. Sebaliknya, jika hasil pengujian tidak signifikan ($p > \alpha$) berarti *perbedaan* antara data dengan kurva normal *tidak signifikan* (tidak ada perbedaan antara data dengan kurva normal) yang



menyiratkan bahwa data mengikuti distribusi normal.⁷³

3.6.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor*.

Tolerance mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai *cut off*, yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.⁷⁴

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Ada dua cara yang digunakan untuk mendeteksi gejala Heteroskedastisitas, yaitu:

⁷³ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.158

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta.2010) Hlm.54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisis grafik dan analisis statistik.

- 1) Analisis Grafik. Gejala Heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Apabila data yang berbentuk titik-titik tidak membentuk suatu pola atau menyebar, maka model regresi tidak terkena heteroskedastisitas.
- 2) Analisis Statistik. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umrah.¹

¹ Ahmad Raya Thib dan Siti Musdah Mulia. *Menyalami selat-buluk ibadah islam*", (Jakarta, Prenada Media, 2013). Hlm.45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci (Mekkah). tempat lain seperti makam Nabi Muhammad. SAW di Madinah tepatnya di Masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sa'i, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram²

Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:³

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

"Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan Mu'tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun

² Rochimi, Abdurachman. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, 2010). Hlm. 121

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), Hlm. 63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasnya, kecuali surga,”(HR. Al-Bukhori).⁴

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁵

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut rust sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe pertama *will expectation* yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau di perkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan

⁴ M.Nashiruddin Al-Albani, “Ringkasan Shahih Bukhari”, (Depok, Gema Insani 2003), Hlm.562

⁵ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah* (Jakarta: Zaman, 2011), Hlm.10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, suatu menilai kualitas jasa tertentu kedua *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang sudah dianggap sepantasnya diterima konsumen.⁶

Membangun hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Dalam menghadapi persaingan biro perjalanan umrah yang semakin ketat, maka biro perjalanan umrah meluncurkan berbagai strategi guna memikat calon jama'ah maupun jama'ah yang telah tertarik agar mereka tetap mengikuti program umrah yang ditawarkan. Seorang konsumen pada saat ini dihadapkan pada banyak pilihan produk dan jasa yang mereka beli, konsumen akan memilih produk atau jasa berdasarkan persepsi mereka akan kualitas atau mutu dari pelayanan. Konsumen merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi atau bahkan dilebihkan, mereka akan setia lebih lama. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan dari sebuah perusahaan. Kinerja yang baik dan jama'ah yang sepenuhnya puas akan menjadi perbincangan untuk mempromosikan perusahaan tersebut. Pada akhirnya, hal ini akan membantu perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di pasaran.⁷

Kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan pelanggan.

⁶ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), Hlm.112

⁷ Noradiva Hamzah, "Customer Satisfaction on Islamic System", (Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 1, January 2015) Hlm.5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan.⁸

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil pelayanan suatu produk dan harapan-harapannya. Seperti dijelaskan dalam definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika pelayanan dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika pelayanan memenuhi harapan, konsumen puas. Jika pelayanan melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Menurut Kotler, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat produk yang konsumen rasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen.⁹

Dalam islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen ataupun jamaah semata, namun dalam islam memberikan pelayanan yang baik kepada

⁸ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25

⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta, Salemba Empat, 2012).Hlm. 79



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

orang lain memang telah diperintahkan Allah SWT dan dianjurkan sebagaimana dalam surat Luqman ayat 18-19:¹⁰

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ١٨ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ١٩

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan sederhanalah kamu dalam berjalan. Dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai”.

Berdasarkan dalil diatas, pelayanan yang baik harus dilaksanakn pada segala kegiatan termasuk kegiatan ekonomi (bermuamalah). Biasanya tuntunan dari apa yang seharusnya jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima ketiga ideal expectation. Yaitu tingkat optimum atau terbaik yang diharapkan diterima konsumen. Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaanya yaitu, standar pelaksanaan masih di tanah air (sebelum berangkat) dan saat pelaksanaanya di Mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah) bimbingan manasik (materi

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), Hlm. 63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.¹¹

Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Dengan semakin meningkatnya perkembangan zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu *provider* harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanannya lebih baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting.

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro

¹¹ Abdurachman Rochimi. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011). Hlm.45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.¹²

Sementara itu religiusitas juga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan dalam beribadah, hal ini tidak terlepas dari sikap religi seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka tingkat ibadahnya semakin baik. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah umrah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang. Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam setiap melakukan aktivitasnya akan selalu berusaha sesuai dengan ketentuan agama dengan tujuan mendapat keridhaan-Nya.¹³

Religiusitas adalah suatu kesatuan unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (being religious), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (having religious). Religiusitas

¹² M. Quraish Shihab, *Haji dan Umrah bersama M. Quraish Shihab: Uraian Manasik, Hukum, Hikmah & Panduan Meraih Haji Mabruur*, (Tangerang: Lentera Hati 2012). Hlm.87

¹³ Sahlan. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Jakarta, Forum Penelitian Pers, 2010). Hlm. 76



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam islam, religiusitas pada garis besarnya tercermin dalam pengamalan akidah, syari'ah dan akhlak. Atau dengan ungkapan lain : iman, islam dan ihsan. Bila semua unsur di atas telah dimiliki oleh seseorang, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut merupakan insan beragama yang sesungguhnya.¹⁴

Berdasarkan Undang-undang 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dalam pasal 43 ayat 1 menyebutkan bahwa biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Terdapat sebagai biro perjalanan wisata yang sah.
- 2) Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah
- 3) Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.¹⁵

Travel haji dan umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada jamaahnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin

¹⁴ Jalaluddin Rahmad. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011).Hlm.224

¹⁵ Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008*. (Departemen Agama Republik Indonesia. 2009). Hlm.11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara travel yang semakin ketat dan sengit.¹⁶

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dalam penyelenggaranya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh travel penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan paket dan program umrah yang menarik, meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Travel haji dan umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada jamaahnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara travel yang semakin ketat dan sengit. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.¹⁷

¹⁶ Jusmaliani, *Investasi Syariah, Implementasi Konsep pada Kenyataan Empirik*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2008). Hlm. 65

¹⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2002). Hlm.177



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang diambil dari website Kemenag, pada tahun 2018 terdapat 803 biro perjalanan umrah yang sudah mengantongi ijin dari Kemenag. Jumlah tersebut belum termasuk biro perjalanan yang belum memiliki ijin dan banyak pula diantaranya yang merupakan biro perjalanan umrah bodong. Banyaknya lembaga-lembaga non pemerintah yang mengambil peluang dalam pelaksanaan haji dan umrah untuk masyarakat terutama pada Kota Pekanbaru diantaranya PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel. Tiga biro perjalanan Haji dan Umrah yang menjalankan usahanya di Kota Pekanbaru ini merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah, yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Kota Pekanbaru yang selama ini sangat dikenal oleh masyarakat Kota Pekanbaru dan sampai saat ini sangat bersaing dalam segi pelayanan perjalanan haji dan umrah. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah. Meskipun PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel adalah biro perjalanan haji yang berkantor di Kota Pekanbaru namun layanan yang mereka berikan bisa menyentuh kepada masyarakat yang ada di seluruh Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik dengan pemerintah sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan haji dan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Karena keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajemen pelayanan yang baik. Tanpa adanya manajemen pelayanan yang baik, sebuah organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel yang berdomisili di Kota Pekanbaru ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama’ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”. Penulis menjadikan tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel yang berdomisili di Kota Pekanbaru ini sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji yang belum resmi terdaftar di kementerian agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia dan khususnya di Kota Pekanbaru kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu penulis ingin meneliti tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel apakah sudah sesuai cara pelayanannya dengan apa yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Berdasarkan observasi awal penulis salah satu keunikan dari tiga biro perjalanan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana, PT. Riau Wisata Hati dan PT Silver Silk Tour & Travel ini adalah tidak hanya melayani perjalanan wisata umum maupun haji & umrah saja, namun disitu juga melayani tiket, rental mobil bahkan ketiga biro ini menjadi perwakilan dari PT. POS Indonesia untuk pengiriman surat maupun barang.

Selama ini PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel telah menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umrah untuk masyarakat Kota Pekanbaru agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan haji dan umrah yang lebih bervariasi. Dengan adanya ketiga lembaga perjalanan haji dan umrah ini

ditengah-tengah Kota Pekanbaru ini sangat membantu bagi para calon jamaah haji maupun umrah yang berada disekitar wilayah tersebut.

Berikut ini dapat ditampilkan data jumlah jamaah yang menggunakan jasa

PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dalam pelaksanaan ibadah umrahnya, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1.Laporan Pelaksanaan Umrah Travel Haji dan Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel Periode 2017 s/d 2019

| No | Travel Haji dan Umrah | Tahun Pelaksanaan Umrah | Jumlah Jamaah | |
|----|------------------------------|-------------------------|---------------|--------------|
| | | | Haji | Umrah |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 2017 | 144 | 1.465 |
| | | 2018 | 124 | 1.456 |
| | | 2019 | 101 | 1.385 |
| | | Jumlah | 369 | 4.306 |
| 2. | PT Silver Silk Tour & Travel | 2017 | 101 | 5.249 |
| | | 2018 | 66 | 1.800 |
| | | 2019 | 45 | 1.648 |
| | | Jumlah | 212 | 8.697 |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 2017 | 22 | 231 |
| | | 2018 | 15 | 140 |
| | | 2019 | 10 | 122 |
| | | Jumlah | 47 | 493 |

Sumber: PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel Tahun 2019



Dari tabel 1.1. di atas dapat diketahui bahwa untuk PT. Muhibbah Mulia Wisata dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka lakukan pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 144 jama'ah haji dan 1.465 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 124 jama'ah haji dan 1.456 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 101 jama'ah haji dan 1.385 jama'ah umrah. Sedangkan untuk PT Silver Silk Tour & Travel dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 101 jama'ah haji dan 5.249 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 66 jama'ah haji dan 1.800 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 45 jama'ah haji dan 1.648 jama'ah umrah. Sementara itu PT. Annajwa Tour & Travel dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mereka lakukan pada tahun 2017 memberangkatkan sebanyak 22 jama'ah haji dan 231 jama'ah umrah, tahun 2018 memberangkatkan sebanyak 15 jama'ah haji dan 140 jama'ah umrah dan tahun 2019 memberangkatkan sebanyak 10 jama'ah haji dan 122 jama'ah umrah.

Berdasarkan tabel 1.1. diatas juga dapat diketahui bahwa selama periode tahun 2017 s/d 2019 pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel juga terjadi penurunan setiap tahunnya pada minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, dan hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjalanan travel haji dan umrah yang selama ini menggantungkan hidup perusahaannya dari minat masyarakat untuk beribadah haji dan umrah ke baitullah.

Sebagaimana diketahui bahwa ciri dari pelayanan yang baik itu adalah dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.¹⁸

Dengan adanya pelayanan pelaksanaan ibadah umrah yang berkualitas yang dilakukan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel diharapkan bukan hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi agen perjalanan ibadah umrah tersebut tetapi juga kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah pada tahun-tahun selanjutnya. Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini akan dapat meningkatkan laba perusahaan.

¹⁸ Rambat Lupiyoadi. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001). Hlm. 148



Adapun fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan

kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Sering molornya jadwal keberangkatan dalam pelaksanaan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, dimana jadwal keberangkatan yang telah ditentukan jauh-jauh hari melalui promosi di media masa dan leafleat bisa menjadi diperlambat atau bahkan dipercepat oleh biro perjalanan haji dan umrah tersebut dengan dalih adanya kebijakan kuota ibadah umrah dari pemerintah ataupun kuota keberangkatan belum mencukupi sehingga membuat kebingungan para jamaah yang sudah mendaftar karena jadwal pasti keberangkatan tidak jelas.
- 2) Tidak berjalan dengan baiknya proses pelayanan pendampingan biro perjalanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel kepada jama'ah selama pelaksanaan haji dan umrah dilakukan dimana masih adanya laporan jama'ah haji dan umrah yang tersesat atau terlepas dari rombongannya sehingga membuat para jama'ah merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan kurang mendapatkan kekhusu'kan selama menjalankan ibadah haji dan umrah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2. Laporan Perjalanan Ibadah Umrah Periode 2017 s/d 2019**

| No | Biro Perjalanan | Laporan Jama'ah Umrah Yang Terlepas Dari Rombongan Jama'ah | | |
|----|-------------------------------|--|---------|---------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 3 Orang | 2 Orang | 3 Orang |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 1 Orang | 1 Orang | 2 Orang |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 1 Orang | 2 Orang | 2 Orang |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

Sedangkan fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan religiusitas seseorang dalam melakukan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Berbeda-bedanya tingkat religiusitas para petugas yang memberikan panduan keagamaan kepada jama'ah yang melaksanakan ibadah umrah melalui biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sehingga banyak para jama'ah mencari pengetahuan seputar pelaksanaan ibadah umrah dengan bertanya kepada rombongan jama'ah lainnya.
- 2) Adanya keinginan jama'ah umrah yang meminta kepada pihak biro perjalanan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel untuk merubah rute perjalanan ibadah umrah yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah dijadwalkan jauh-jauh hari. Hal ini disebabkan karena jama'ah umrah mendapatkan peningkatan sikap religiusitas yang besar setelah sampai di tanah suci mekah. Dikarenakan pemandu ibadah umrah tidak memiliki pengetahuan yang cukup terhadap rute perjalanan ibadah yang berubah tersebut sehingga mengakibatkan pemandu jama'ah ibadah umrah tidak mampu menjelaskan dan memberikan pengarahan yang lebih baik selama ibadah umrah berlangsung kepada para jama'ah.

Tabel 1.3. Laporan Perubahan Jadwal Ibadah Umrah 2017 s/d 2019

| No | Biro Perjalanan | Laporan Jama'ah Umrah Yang Terlepas Dari Rombongan Jama'ah | | |
|----|-------------------------------|--|--------|--------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 2 Kali | 1 Kali | 1 Kali |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 1 Kali | 1 Kali | 1 Kali |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 3 Kali | 2 Kali | 2 Kali |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

Sementara itu fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini terkait dengan kepuasan jama'ah dalam melakukan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Kurang puasny para jama'ah dalam pelaksanaan ibadah umrah dikarenakan sering berubah-ubahnya paket perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dimana biaya yang

seharusnya sudah cukup dibayarkan oleh jama'ah harus ada penambahan lagi dengan alasan adanya perubahan mata uang ataupun ada perubahan rute kunjungan saat ibadah umrah dilakukan sehingga mengakibatkan para jama'ah merasa keberatan untuk membayarnya.

Tabel 1.4. Laporan Perubahan Biaya Paket Perjalanan Ibadah Umrah Periode 2017 s/d 2019

| No | Biro Perjalanan | Perubahan Biaya Paket Perjalanan Ibadah Umrah | | | | | |
|----|-------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
| | | Penawaran | Perubahan | Penawaran | Perubahan | Penawaran | Perubahan |
| 1. | PT. Muhibbah Mulia Wisata | 25.5 Juta 9 Hari *** | 27.8 Juta 9 Hari *** | 30.5 Juta 9 Hari ***** | 31.5 Juta 9 Hari ***** | 26.5 Juta 9 Hari **** | 27.9 Juta 9 Hari **** |
| 2. | PT. Silver Silk Tour & Travel | 34.6 Juta 9 Hari ***** | 36.5 Juta 9 Hari ***** | 30 Juta 9 Hari **** | 31,2 Juta 9 Hari **** | 27.5 Juta 9 Hari *** | 29.5 Juta 9 Hari *** |
| 3. | PT. Annajwa Tour & Travel | 21.5 Juta 9 Hari *** | 23.5 Juta 9 Hari *** | 29.5 Juta 9 Hari **** | 31 Juta 9 Hari **** | 30.5 Juta 9 Hari ***** | 31.5 Juta 9 Hari ***** |

Sumber: Biro Perjalanan Haji dan Umrah Tahun 2020

2) Maraknya bermunculan biro perjalanan haji dan umrah abal-abal dan cenderung melakukan penipuan sehingga mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah menggunakan biro



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Tabel 1.5. Biro Perjalanan Ibadah Umrah Yang Bermasalah di Provinsi Riau Periode Tahun 2017 s/d 2019

| No | Tahun | Jumlah Biro Perjalanan Umrah Yang Bermasalah | Lokasi Usaha |
|----|-------|--|---------------------------------|
| 1. | 2017 | 3 Biro | Pekanbaru, Pelalawan dan Kampar |
| 2. | 2018 | 2 Biro | Pekanbaru |
| 3. | 2019 | 1 Biro | Pekanbaru |

Sumber: Kanwil Departemen Agama Provinsi Riau tahun 2020

- 3) Dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel terhadap pelaksanaan jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada setiap jama'ah yang pernah menggunakan jasa travel ibadah umrah mereka. Dimana sejauh ini masih terdapat gap antara harapan konsumen dengan apa yang mereka terima, karena harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan belum dapat terpenuhi semuanya oleh biro perjalanan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Tabel 1.6. Rata-rata Kepuasan, Rata-rata Harapan dan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Layanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel

| No | Hal Yang Dinilai | Rata-Rata Kepuasan | Rata Rata Harapan | IKK |
|------------------------------------|--|--------------------|-------------------|------|
| 1. | Persyaratan pelayanan terpublikasi atau terpampang pada tempat yang mudah terlihat dengan bahasa yang mudah dipahami sesuai dengan jenis pelayanan | 3.03 | 3.39 | 0.12 |
| 2. | Alur dari prosedur pelayanan jelas | 3.04 | 3.44 | 0.13 |
| 3. | Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan | 2.98 | 3.44 | 0.12 |
| 4. | Biaya atau tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan | 3.01 | 3.48 | 0.13 |
| 5. | Pelaksanaan layanan sesuai dengan maklumat/janji pelayanan yang ditetapkan | 3.09 | 3.37 | 0.13 |
| 6. | Ruang pelayanan nyaman bagi konsumen | 2.97 | 3.69 | 0.13 |
| 7. | Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah konsumen | 3.11 | 3.42 | 0.13 |
| 8. | Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan | 2.92 | 3.36 | 0.12 |
| 9. | Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat, dan cekatan dalam melayani | 3.09 | 3.37 | 0.13 |
| 10. | Pengaduan/saran/masukan konsumen ditindaklanjuti dengan baik | 3.03 | 3.47 | 0.13 |
| Rata-Rata Indeks Kepuasan Konsumen | | 3.03 | 3.44 | 0.13 |

Sumber: Observasi Awal Penulis, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.6 diketahui nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.03, nilai rata-rata harapan sebesar 3,45 dan indek kepuasan konsumen sebesar 0,13.

Dari kondisi ini, diketahui bahwa terdapat gap/jarak dari tiga komponen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penilaian tersebut karena harapan konsumen terhadap layanan pelaksanaan ibadah umrah belum dapat terpenuhi seluruhnya oleh biro perjalanan umrah untuk setiap pertanyaan.

Untuk menghindari permasalahan tersebut maka perlu adanya manajemen pelaksanaan yang baik dan benar pada biro-biro perjalanan yang menangani umrah agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan dan semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan perjalanan haji dan umrah berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan. Sehingga para calon jamaah haji dan umrah bisa memilah-milah biro mana yang terbaik dalam pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana biro perjalanan haji dan umrah melayani para calon jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Ibadah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru”**

1.2. Fokus Penelitian

Kata kunci dan tema atau objek penelitian dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Fokus penelitian adalah sesuatu yang dijadikan pusat pengkajian dalam sebuah penelitian, atau bisa juga disebut sebagai sebuah permasalahan yang diteliti untuk diselesaikan. Fokus penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi kepuasan jama'ah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

1.3. Defenisi Istilah

Haji adalah perjalanan menuju Makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf (berhenti/berdiam diri) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.¹⁹ Sementara itu dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.²⁰

Menurut Moenir pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat

¹⁹ Muhammad Abdul Mu'im Afar dan Muhammad bin S'id bin Naji Al-Ghamidi, *Ushl Al-Iqthishad Al-Islam*, hlm. 90, dalam Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqh Ekonomi Umar Bin Al-Khattab*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014). Hlm. 133

²⁰ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta, 2011). Hlm.88



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²¹

Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).²²

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

²¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara.2002). Hlm.180

²² Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122



- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.²³

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan²⁴

²³ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148

²⁴ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.39



1.4. Permasalahan

1.4.1. Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi penelitian ini dengan mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dimana ketiga biro perjalanan haji dan umrah ini merupakan lembaga biro perjalanan haji dan umrah yang berdomisili dan menjalankan usahanya di wilayah Kota Pekanbaru.

1.4.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?
- 2) Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, masukan dan sumbangan pemikiran mengenai teori tentang kualitas pelayanan dan religiusitas kepuasan jama'ah dalam pelaksanaan ibadah umrah kepada mahasiswa dan peneliti sejenis di masa akan datang.

2) Secara Praktis

- a. Bagi PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan haji dan umrah yang mereka lakukan sehingga berdampak kepada tingkat kepuasan para jama'ah.

- b. Bagi Kementerian Agama, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam memberikan masukan yang tepat bagi biro-biro perjalanan haji dan umrah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- c. Bagi mahasiswa jurusan ekonomi syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi *khazanah* dan sumber ilmu pengetahuan dalam mendalami ilmu ekonomi, terutama ilmu ekonomi Islam.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Teori

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.²⁵ Adapun grand teori penelitian yang digunakan dimana menurut Tjiptono kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan²⁶

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan

²⁵ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

²⁶ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan,
 - 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
 - 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.²⁷

Religiusitas adalah suatu kesatuan unsur yang komprehensif, yang menjadikan seseorang disebut sebagai orang yang beragama (being religious), dan bukan sekedar mengaku mempunyai agama (having religious). Religiusitas meliputi pengetahuan agama, pengalaman agama, perilaku (moralitas) agama, dan sikap sosial keagamaan. Dalam islam, religiusitas pada garis besarnya tercermin dalam pengamalan akidah, syari'ah dan akhlak. Atau dengan ungkapan lain : iman, islam dan ihsan. Bila semua unsur di atas telah dimiliki oleh seseorang, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut merupakan insan beragama yang sesungguhnya.²⁸

²⁷ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148

²⁸ Jalaluddin Rahmad Psikologi Komunikasi. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011).Hlm.224



Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).²⁹

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan³⁰

2.1.1. Konsep Umrah

1. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang

²⁹ Dadang Kahmad. Sosiologi Agama. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122

³⁰ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003). Hlm.39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengharuskan tawaf, Sa'i, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram.³¹

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan mu'tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga," (HR. Al-Bukhori).³²

Karena sebagaimana kita ketahui bahwa aktifitas umrah tersebut merupakan refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa arab Ma'mur). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya prosperous tapi juga kertarahardja (bahasa jawa kuno). Jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuatnya sejahtera.³³

2. Hukum Umrah

³¹ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2011).Hlm. 12

³² Sami bin Abdullah al-Maghlouth. *Atlas Haji dan Umrah*. (Jakarta:Zaman, 2012).Hlm. 298

³³ Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997). Hlm.4



Fukaha berbeda pendapat mengenai hukum umrah, apakah wajib dan hanya dilakukan sekali seumur hidup atau hanya sunnah.

1) Pendapat pertama menyebutkan bahwa umrah wajib dilakukan dan hanya sekali seumur hidup. Ini dinyatakan mazhab Syafi'i dan Hanbali, salah satu dalil berikut Firman Allah SWT "Sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah karena Allah" (Al-Baqarah [2]: 196). Penyebutan kata "Haji" dan "Umrah" secara berurutan ini menunjukkan bahwa hukum Umrah itu sama dengan hukum Haji, yakni wajib.

2) Pendapat kedua menyebutkan bahwa umrah hanya sunnah dikerjakan. Ini dinyatakan oleh Mazhab Maliki, Hanafi, dan Abu Tsawr. Mereka melandaskan pendapat ini pada beberapa dalil, dan salah satunya Firman Allah SWT: mendudukan ayat Al-Quran, "Sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah karena Allah" (Al-Baqarah [2]: 196) sebagai dalil wajibnya umrah adalah keliru. Palsnya objek yang diwajibkan di sini ialah penyempurnaan haji dan Umrah setelah ihram untuk keduanya dilakukan.³⁴

3. Syarat Umrah

Adapun syarat-syarat wajib umrah sama dengan syarat-syarat wajib Haji, sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya, yakni:

a. Beragama Islam

³⁴ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003).Hlm/23



b. Berakal sehat

c. Baligh (yakni telah sampai umur sehingga dapat membedakan mana benar mana salah)

d. Merdeka

e. Bukan hamba sahaya

f. Kuasa atau mampu mengerjakan (istitha'ah)³⁵

4. Wajib Umrah

Wajib Umrah ada dua, yaitu Ihram dari Miqat dan menghindari semua larangan larangan Ihram. Pada dasarnya sama dengan wajib Haji menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit, dan melontar jumrah karena hal ini hanya ada dalam Haji. Menurut Ulama Hanafiyah wajib Umrah ada dua, yaitu Sa'i dan mencukur rambut. Menurut Malikiyah wajib Umrah tidak memakai pakaian berjahit dan menutup kepala bagi laki dan talbiyah. Menurut Hanabilah ada dua, yaitu ihram dari Miqat dan bercukur memotong rambut.³⁶

2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Roger mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang artinya barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan atau

³⁵ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2011). Hlm. 24

³⁶ Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008). Hlm. 24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan.³⁷ Menurut American Society for Quality Control, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.³⁸

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain³⁹. Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.⁴⁰ Menurut Helien pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya.⁴¹

Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya. Definisi dari Nasution kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan

³⁷ Roger, G.S. *Implications For Marketing strategy*. (Dallas: BPS, 1995) Hlm.157

³⁸ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Ghalia Indonesia. 2004). Hlm. 104

³⁹ Tunggul Amin Wijaya. *Kamus MBA*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1996). Hlm. 235

⁴⁰ Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2002). Hlm.216

⁴¹ Helien Fisher. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004) Hlm. 7



yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴²

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁴³ Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁴⁴

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku,

⁴² Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2004).Hlm. 47

⁴³ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

⁴⁴ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik, disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta; Gava Media. 2011). Hlm.155



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan

2. Dimensi Pelayanan

Sunarto mengidentifikasikan tujuh dari dimensi dasar dari kualitas yaitu:

1) Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.

2) Interaksi Pegawai

Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.

3) Reliabilitas

Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.

4) Daya Tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.



5) Ketepatan Waktu dan Kenyaman

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

6) Estetika

Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

7) Kesadaran akan Merek

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.⁴⁵

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan

⁴⁵ Sunarto. *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama. 2003). Hlm. 244



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.⁴⁶

Garvin mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh

⁴⁶ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standarstandar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.⁴⁷

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang cocok untuk penelitian ini yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau perhatian.

⁴⁷ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.27



3. Desain Pelayanan

Desain pelayanan merupakan cara perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Tujuan dari desain pelayanan adalah mengurangi tingkat complain dari konsumen untuk diantisipasi oleh perusahaan secara maksimal. Cara untuk memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen dilakukan dengan jalan.⁴⁸

- 1) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan (*costomer"s participation design*)
- 2) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dilakukan pengiriman (*costomer"s participation in delivery*).
- 3) Membuat desain pelayanan berdasarkan partisipasi pelanggan setelah dibuat desain dan telah dilakukan pengiriman (*costomer"s participations design and in delivery*).

2.1.3. Religiusitas

1. Pengertian Religiusitas

Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama. Religiusitas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek penting yaitu aspek keyakinan terhadap ajaran agama

⁴⁸ Aviliani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2010). Hlm.133



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(akidah), aspek ketaatan terhadap ajaran agama (syariah atau ibadah), aspek penghayatan terhadap ajaran agama (ihsan), aspek pengetahuan terhadap ajaran agama (ilmu), dan aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial (muamalah yang dipandu akhlaq al-karimah).⁴⁹

Keberagamaan atau religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Bukan hanya berkaitan dengan aktivitas yang tampak dan dapat dilihat mata, tapi juga aktivitas yang tak tampak dan terjadi dalam hati seseorang. Karena itu, keberagamaan seseorang akan meliputi beberapa sisi atau dimensi. Dengan demikian, agama adalah sebuah sistem yang berdimensi banyak orang-orang yang mempunyai nilai religiusitas yang tinggi akan selalu berusaha patuh terhadap ajaran-ajaran agama, menjalankan ritual agama meyakini doktrin-doktrin agama, beramal dan selanjutnya merasakan pengalaman-pengalaman beragama. Sikap religius adalah keadaan dalam diri seseorang dapat merasakan dan mengakui adanya kekuatan tertinggi yang menaungi kehidupannya dengan cara melaksanakan semaksimal perintah Tuhan dan meninggalkan seluruh larangan-Nya, sehingga hal ini akan membawa

⁴⁹ Abdul Majid. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). Hlm. 97



ketenangan dan ketentraman pada dirinya⁵⁰

2. Tingkat Religiusitas

Menurut Muhammad Ali ada lima dimensi religiusitas, yaitu dimensi keyakinan (ideologis), dimensi peribadatan atau praktek agama (ritualistik), dimensi penghayatan (eksperiensial), dimensi pengamalan (konsekuensial), dimensi pengetahuan agama (intelektual).

a. Keyakinan

Dimensi ini berisi pengharapan-pengharapan dimana orang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin tersebut. Setiap agama mempertahankan seperangkat kepercayaan dimana para penganut diharapkan akan taat. Walaupun demikian, isi dan ruang lingkup keyakinan itu bervariasi tidak hanya di antara agama-agama, tetapi seringkali juga di antara tradisi dalam agama yang sama.

b. Praktik agama

Dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. Praktik-praktik keagamaan ini terdiri dari dua kelas penting, yaitu ritual dan ketaatan.

⁵⁰ Mulyasa. Pendidikan Agama Islam Berbasis Kompetensi. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010). Hlm 143



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ritual.

Mengacu kepada seperangkat ritus, tindakan keagamaan formal dan praktek-praktek suci yang semua mengharapkan para pemeluk melaksanakan.

Ketaatan

Ketaatan atau ritual bagaikan ikan dengan air, meski ada perbedaan penting. Apabila aspek ritual dan komitmen sangat formal dan khas publik, semua agama yang dikenal juga mempunyai perangkat tindakan persembahan dan kontemplasi personal yang relatif spontan, informal, dan khas pribadi.

c. Pengalaman

Dimensi ini berisikan dan memperhatikan fakta bahwa semua agama mengandung penghaapan-pengharapan tertentu, meski tidak tepat jika dikatakan bahwa seseorang beragama dengan baik pada suatu waktu akan mencapai pengetahuan subjektif dan langsung mengenai kenyataan terakhir (bahwa akan mencapai suatu kontak dengan kekuatan supranatural). Dimensi ini berkaitan dengan pengalaman keberagamaan, perasaan-perasaan, persepsi-persepsi, dan sensasi-sensasi yang dialami seseorang atau didefinisikan oleh suatu kelompok keagamaan (atau suatu masyarakat) yang melihat komunikasi, walaupun kecil, dalam suatu esensi ketuhanan, yaitu dengan Tuhan, kenyataan terakhir, dengan otoritas transendental.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pengetahuan agama

Dimensi ini mengacu kepada harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah mengenai dasar-dasar, keyakinan, ritus-ritus, kitab suci, dan tradisi-tradisi. Dimensi pengetahuan dan keyakinan jelas berkaitan satu sama lain, karena pengetahuan mengenai suatu keyakinan adalah syarat bagi penerimanya. Walaupun demikian, keyakinan tidak perlu diikuti oleh syarat pengetahuan, juga demua pengetahuan agama tidak selalu bersandar kepada keyakinan.

e. Pengamalan atau konsekuensi

Dimensi ini mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dari hari ke hari. Walaupun agama banyak menggariskan bagaimana pemeluknya seharusnya berpikir dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari, tidak sepenuhnya jelas sebatas mana konsekuensi agama merupakan bagian dari komitmen keagamaan atas semata-mata berasal dari agama.⁵¹

3. Perilaku Religius *Hablumminallah* dan *Hablumminannas*

Ajaran Islam sebagai salah satu sistem sosial terdiri dari ajaran tentang keyakinan (iman), dan ritual (ibadah), serta penataan sikap mental (akhlak) dan tata aturan duniawiah atau hubungan manusia dengan sesama, yang bersumber

⁵¹ Muhammad Ali. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Grafindo Persada, 2014). Hlm.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari al-Quran dan Hadist. Perilaku menyakini tentang keimanan dan melaksanakan ritual (ibadah) sesuai dengan ajaran Islam disebut perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas).

a. Perilaku Hablumminallah

Perilaku hablumminallah adalah perilaku meyakini tentang keimanan dan melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran Islam. Seorang muslim yang berperilaku hablumminallah berarti memiliki pengetahuan tentang rukun iman dan rukun Islam, memiliki sikap yang meyakini kebenaran iman dan Islam, dan memiliki keinginan kuat untuk melakukan ritual Islami, mengamalkan dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Perilaku hablumminallah seorang muslim dapat diukur dari

- Pengetahuan Keimanan dan Ibadah
- Sikap terhadap Keimanan dan Ibadah
- Pengamalan Keimanan dan Ibadah

b. Perilaku Hablumminannas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai perilaku beragama yang tampak atau dapat diamati, perilaku *hablumminannas* adalah perilaku Islami yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang didasari oleh nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dan keimanannya kepada Allah

Perilaku *hablumminannas* seorang muslim dapat diukur dari

- Perilaku Islam terhadap diri sendiri, yaitu bertingkah laku jujur atau amanah, disiplin dan beretos kerja (semangat kerja atau bekerja)
 - Perilaku Islam terhadap sesama manusia, yaitu tingkah laku suka menolong, berbagi, bekerjasama, dermawan, torelan, peduli dan menghormati hak orang lain.
- 3) Perilaku Islam terhadap alam sekitar, yaitu cinta atau peduli pada alam dan upaya melestarikan alam.⁵²

2.1.4. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhkannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan.

⁵² Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Banyak kajian *literature* yang membahas tentang definisi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Walaupun definisi-definisi tersebut bervariasi namun beberapa pakar seperti Giese dan Cote dari Washington State University telah menemukan kesamaan dalam komponen utama tentang kepuasan yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya).
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain)⁵³

Menurut Willie (dalam Lupioyadi) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk

⁵³ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



atau jasa.⁵⁴

Sedangkan menurut Gerso Ricard (Dalam Irawan) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.” Kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi.⁵⁵

Menurut Kotler bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh supplier merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk baik barang maupun jasa. Kunci kepuasan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan terletak pada kemampuan supplier dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk baik barang maupun jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi

⁵⁴ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011). Hlm. 211

⁵⁵ Hadi Irawan. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. (Jakarta: Elex media komputindo, 2010). Hlm. 188



tanggapan/persepsi pelanggan terhadap kualitas produk yang ditawarkan.⁵⁶

Jika dikaitkan dengan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah wajib pajak; supplier adalah instansi terkait yang menangani pelayanan di bidang pajak yaitu Dinas Pendapatan Daerah; sedangkan produk dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas pelayanan pajak.

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Menurut Kotler, ada empat metode untuk memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1). Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan sebagainya. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul.

⁵⁶ Philip Kotler, 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Jakarta, Salemba Empat). Hlm.43



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2). *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Yaitu dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Biasanya *ghost shoppers* ini diminta untuk berinteraksi dengan karyawan penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan, selain itu diminta untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan

3). *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4). *Survei Kepuasan Pelanggan*

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan dan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran yang dilakukan secara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung melalui pertanyaan seperti: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

- b. *Derived Satisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan yang bersangkutan.
- c. *Problem Analysis*, yaitu pelanggan diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan.
- d. *Importance-Performance Analysis*, yaitu responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.⁵⁷

Sementara itu untuk melihat apakah seorang pelanggan merasa puas dengan mutu produk (barang dan jasa), Tjiptono mengelompokkannya dalam 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dibagian pelayanan
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.

⁵⁷ Philip Kotler, 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. (Jakarta, Salemba Empat). Hlm.45



3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan⁵⁸

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa). Disamping itu pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan suatu perusahaan/bisnis yaitu:

- 1) Untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis.
- 2) Untuk mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan.
- 3) Untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan⁵⁹

Seperti halnya dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas pelayanan, maka salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap

⁵⁸ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.39

⁵⁹ Albert Kurniawan. *Dasar Produk Green Marketing*. (Yogyakarta, Mediakrom, 2010). Hlm. 156



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kepuasan pelanggan, Sumarwan mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, seperti perilaku karyawan/petugas yang tidak sopan, datang tidak tepat waktu, kesalahan pencatatan transaksi, kekeliruan harga dan sebagainya. Sebaliknya, faktor eksternal di luar kendali perusahaan seperti: cuaca (banjir dan badai), gangguan pada infrastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktivitas kriminal (pembakaran, *vandalism*, *terorisme*) dan masalah pribadi pelanggan (misalnya dompet hilang). Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan yaitu:

- 1) *Voice Response*, artinya tidak melakukan apa-apa. Pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain (keberatan) apapun tetapi mereka juga praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan.
- 2) *Private Response*, artinya dalam kategori ini pelanggan melakukan tindakan meliputi: memperingatkan atau memberitahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalaman buruknya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.
- 3) *Third Party Response*, artinya ditujukan kepada objek-objek eksternal yang secara tidak langsung terlibat dalam pengalaman yang tidak memuaskan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(contohnya: surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum).

Bentuk responnya bisa berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa atau mendatangi lembaga konsumen.⁶⁰

Adapun keputusan seseorang/pelanggan yang merasa tidak puas untuk melakukan *complain* atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

- 1) Tingkat kepentingan konsumsi yang dilakukan
- 2) Tingkat ketidakpuasan pelanggan
- 3) Manfaat yang diperoleh dari *complain*
- 4) Pengetahuan dan pengalaman
- 5) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
- 6) Peluang keberhasilan dalam melakukan *complain*⁶¹

2.2. Penelitian Terdahulu

Sejauh ini ada beberapa penelitian/ tulisan yang penulis ketahui yang berkaitan dengan penelitian yang sedangkan penulis lakukan saat ini, antara lain adalah:

- 1) Penelitian Paul W Ballantine (2005) dengan judul “Effects of interactivity and product information on consumer satisfaction in an online retail setting”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana dua aspek dari lingkungan

⁶⁰ Ujang, Sumarwan, *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) Hlm.49

⁶¹ Brigham dan Houston, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. (Jakarta, Salemba Empat. 2010) Hlm. 199



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

belanja online dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dua variabel independen yang diperiksa dalam penelitian ini adalah level interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh lingkungan belanja online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Batasan / implikasi penelitian - Keterbatasan termasuk penggunaan situs web ritel fiktif, bias seleksi mandiri, penggunaan satu jenis pengecer online, dan sifat sekali pakai percobaan rancangan. Penelitian di masa depan harus mereplikasi penelitian ini ke situs web yang berfungsi penuh atau dunia nyata. Penelitian ini menyertakan jenis pengecer online lain, dan memeriksa fitur apa saja yang ditemukan di web situs dapat memperoleh kepuasan konsumen. Orisinalitas / nilai - Pentingnya kepuasan konsumen di toko ritel bata-dan-mortir telah lama ditekankan dalam literatur. Studi ini memberikan panduan untuk peran dua web-spesifik variabel penilaian kepuasan konsumen dengan antarmuka yang disediakan oleh ritel toko online.

- 2) Penelitian Ivan Wen (2009) dengan judul “Factors Affecting The Online Travel Buying Decision: A Review”. Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau kembali literatur tentang teori yang mempengaruhi niat konsumen untuk pembelian online produk perjalanan. Penelitian ini berusaha untuk mengeksplorasi literatur pada teoritis dasar faktor yang mempengaruhi niat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembelian online pelanggan pada umumnya dan dalam perjalanan industri secara khusus. Hal ini juga menunjukkan daerah untuk penelitian lebih lanjut tentang keputusan pembelian perjalanan online. Hasil penelitian diketahui niat pembelian online konsumen, dipengaruhi secara signifikan oleh tiga domain pengukuran e-commerce Desain situs web yaitu kepercayaan konsumen, sikap persepsi, dan kepuasan konsumen dan menerapkannya pada bidang perjalanan dan pariwisata sangat cocok untuk dilaksanakan.

- 3) Penelitian Athena A.N. Mak (2010) dengan judul “Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau”. Studi ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pemandu wisata profesi di Makau. Wawancara mendalam dilakukan dengan perwakilan dari Asosiasi Pemandu Wisata Makau, the Kantor Turis Pemerintah Macau dan pemandu wisata berlatih terpilih untuk dijelajahi masalah dari banyak orang dalam 'perspektif. Faktor-faktor yang diidentifikasi adalah diklasifikasikan menjadi enam kategori: Praktik bisnis yang tidak sehat, dominasi pasar, ketidakdewasaan pasar wisata, berubah perilaku turis, persaingan yang ketat antara operator tur masuk dan sumberdaya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini sebenarnya berasal dari praktik bisnis yang tidak sehat negara penghasil wisatawan, yaitu daratan Cina dalam penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini. Mempertimbangkan semakin pentingnya Pasar pariwisata outbound Cina, yang pada temuan studi memiliki nilai yang signifikan.

- 4) Penelitian David Andrus (2015) dengan judul “Major Factors Affecting Dental Consumer Satisfaction”. Penelitian ini menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan konsumen pada kantor praktik gigi. Penelitian ini ingin menganalisis tentang kepuasan konsumen dengan perawatan gigi dari desain metodologis yang serius yang dilakukan dengan metode statistik analisis. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan gigi. Koslowsky, Bailit, dan Valluzzo (1974) menemukan bahwa hanya 8 persen yang sangat tidak puas dengan pelayanan dokter gigi. Sedangkan hampir sembilan puluh persen melaporkan kepuasan dengan dokter gigi anak-anak mereka. Selain itu ada delapan puluh lima persen merespons mereka memiliki kepercayaan pada dokter gigi mereka. Tujuh puluh lima persen cukup puas untuk tidak mencari pengobatan di tempat lain.

- 5) Penelitian Hauliya Ayu Nityasari (2015) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT.Fatimah Zahra Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles berpengaruh terhadap kepuasan oengguna jasa jamaah umroh di PT Fatimah Zahra Semarang. Berdasarkan hasil analisis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh menggunakan uji statistik (model regresi linier berganda) disertai uji asumsi klasik ini terbukti reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4) dan tangibles (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa jamaah umroh PT Fatimah Zahra Semarang. Dari kelima variabel bebas yang diteliti, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel responsiveness, reliability, empathy, tangibles, dan assurance. Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Pertama, dari hasil penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat belum cukup untuk membuktikan bahwa kelima variabel bebas pada penelitian ini. Kedua, pada waktu menyebar kuesioner banyak responden yang tidak memberikan jawaban penuh dan akurat pada setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini sehingga harus mencari responden lain yang memberikan jawaban secara akurat.

- 6) Penelitian Annisa Nuraddina (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah) dan melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah umrah). Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan objek jamaah umrah PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi tahun 2015. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,177 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jamaah). Pada hasil uji T-test variabel keandalan berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,025 yang artinya H_0 ditolak. Sedangkan variabel koresponsifan, jaminan, empati, berwujud, dengan signifikansi masing-masing sebesar 0,235, 0,218, 0,349, dan 0,929 tidak berpengaruh signifikan, yang artinya H_0 diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah yaitu sebesar (0,077, 76,71%) dan sisanya sebesar 92%. kemudian berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa variabel koresponsifan dengan nilai 0,305 memiliki hubungan rendah dengan variabel Y. Selanjutnya, variabel keandalan dengan nilai 0,1, dan variabel jaminan dengan nilai 0,058, dan variabel empati dengan nilai 0,040, dan variabel berwujud dengan nilai 0,210. Memiliki hubungan sangat rendah dengan variabel Y.

- 7) Penelitian Pramono Sidi Wijanarko (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada loyalitas nasabah studi kasus pada Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 100 responden nasabah Bank Syariah Mandiri yang membuka rekening di Kantor Wilayah II Jabodetabek dan Banten dengan usia pembukaan rekening minimal 1 tahun. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dan uji sobel untuk mengetahui pengaruh variabel intervening. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk pengaruh tidak langsung menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

- 8) Penelitian Maya Dewi Hangganingrum (2017) dengan judul “The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soegiri Lamongan secara bersamaan dan masing-masing. Penelitian ini menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendekatan *cross sectional* yang melibatkan 235 responden pasien rawat jalan simultan. Instrumen menggunakan kuesioner oleh mempekerjakan variabel independen dan dependen kepuasan pada layanan berkualitas. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan variabel tangible merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

- 9) Penelitian Mardiansyah Herman (2018) dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan proses pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran data jamaah haji, kurangnya sarana dan prasarana dan masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

- 10) Penelitian Yulia Vita Sari (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menggunakan survai lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun

2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jamaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 53,9%, dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini, variabel lain lebih dominan sehingga menjadi menarik untuk diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian Terdahulu | Judul Penelitian | Variabel | Hasil |
|----|--------------------------|---|--|---|
| 1 | Paul W Ballantine (2005) | Effects of interactivity and product information on consumer satisfaction in an online retail setting | Variabel Bebas: • Lingkungan Interaktif • Informasi Produk Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat interaktivitas dan jumlah informasi yang disediakan oleh situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Batasan / implikasi penelitian Keterbatasan termasuk penggunaan situs web ritel fiktif, bias seleksi mandiri, penggunaan satu jenis pengecer online, dan sifat sekali pakai percobaan rancangan. Penelitian di masa depan harus mereplikasi penelitian ini ke situs web yang berfungsi penuh atau dunia nyata. Penelitian ini menyertakan jenis pengecer online lain, dan memeriksa fitur apa saja yang ditemukan di web situs dapat memperoleh kepuasan konsumen. Orisinalitas / nilai. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|------------------------------|---|---|--|
| 2 | Ivan Wen (2009) | Factors Affecting The Online Travel Buying Decision: A Review | Variabel Bebas: • Kepercayaan konsumen • Sikap persepsi • Kepuasan konsumen Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian diketahui niat pembelian online konsumen, dipengaruhi secara signifikan oleh tiga domain pengukuran e-commerce Desain situs web yaitu kepercayaan konsumen, sikap persepsi, dan kepuasan konsumen dan menerapkannya pada bidang perjalanan dan pariwisata sangat cocok untuk dilaksanakan |
| 3 | Athena A.N. Mak (2010) | Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance • Emphaty Variabel Terikat: • Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini sebenarnya berasal dari praktik bisnis yang tidak sehat negara penghasil wisatawan, yaitu daratan Cina dalam penelitian ini. Mempertimbangkan semakin pentingnya Pasar pariwisata outbound Cina, yang pada temuan studi memiliki nilai yang signifikan. |
| 4 | David Andrus (2015) | Major Factors Affecting Dental Consumer Satisfaction | Variabel Terikat: Kepuasan Konsumen | Hasil penelitian menunjukkan terdapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan gigi. Koslowsky, Bailit, dan Valluzzo (1974) menemukan bahwa hanya 8 persen yang sangat tidak puas dengan pelayanan dokter gigi. Sedangkan hampir sembilan puluh persen melaporkan kepuasan dengan dokter gigi anak-anak mereka. Selain itu ada delapan puluh lima persen merespons mereka memiliki kepercayaan pada dokter gigi mereka. Tujuh puluh lima persen cukup puas untuk tidak mencari pengobatan di tempat lain. |
| | Hauliya Ayu Nityasari (2015) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Variabel Terikat: Kepuasan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari kelima variabel bebas yang diteliti, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel responsiveness, reliability, emphaty, tangibles, dan assurance. |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|--|-------------------------|---|---|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | PT.Fatimah Zahra (Semarang) | Pelanggan | Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Pertama, dari hasil penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat belum cukup untuk membuktikan bahwa kelima variabel bebas pada penelitian ini. Kedua, pada waktu menyebar kuesioner banyak responden yang tidak memberikan jawaban penuh dan akurat pada setiap pertanyaan dalam kuesioner penelitian. |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Annisa Nuraddina (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,177 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jamaah). Pada hasil uji T-test variabel keandalan berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,025 yang artinya H_0 ditolak. Sedangkan variabel keresponsifan, jaminan, empati, berwujud, dengan signifikansi masing-masing sebesar 0,235, 0,218, 0,349, dan 0,929 tidak berpengaruh signifikan, yang artinya H_0 diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah yaitu sebesar (0,077, 76,71%) dan sisanya sebesar 92%. kemudian berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa variabel keresponsifan dengan nilai 0,305 memiliki hubungan rendah dengan variabel Y. Selanjutnya, variabel keandalan dengan nilai 0,1, dan variabel jaminan dengan nilai 0,058, dan variabel empati dengan nilai 0,040, dan variabel berwujud dengan nilai 0,210. Memiliki hubungan sangat rendah dengan variabel Y. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|--|
| 7 © Hak cipta milik UIN Suska Riau | Pramono Sidi Wijanarko (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri) | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk pengaruh tidak langsung menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, sementara religiusitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan |
| 8 | Maya Dewi Hangganingrum (2017) | The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance dan Emphaty | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan variabel tangible merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan |
| 9 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | Mardiansyah Herman (2018) | Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan : • Tangible Reliability • Responsiveness • Assurance dan Emphaty | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, serta sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|----------------------------------|------------------------|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | | | proses pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran data jamaah haji, kurangnya sarana dan prasarana dan masih terdapat sumber daya pegawai yang kurang handal dan kurang disiplin |
| 10 | Yulia Vita Sari (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KbiH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017 | Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Ibadah Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan | Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KBIH Arwaniyyah Kudus tahun 2017 amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 72,18 yaitu pada interval 64-84 dan kepuasan jamaah juga termasuk dalam kategori amat baik, dengan nilai rata-rata sebesar 50,67, yaitu pada interval 46-60. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 53,9% dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. |

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis Tahun 2020

Dari paparan penelitian di atas, persamaan dan perbedaan yang mendasar antara penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah:

Persamaan:

- 1) Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan religiusitas
- 2) Menggunakan metode penelitian kuantitatif



- 3) Memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan religiusitas mempengaruhi kepuasan.

Perbedaan:

- 1) Penulis mengambil 3 (tiga) lokasi travel haji dan umrah penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan haji dan umrah yang diberikan.
- 2) Fenomena masalah yang dialami pada masing-masing lokasi penelitian
- 3) Waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian.

2.3. Kerangka Berpikir

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam penelitian ini pelanggan adalah jama'ah umrah) akan memacu puas tidaknya seorang atas pelayanan yang diberikan⁶²

Sementara itu religiusitas juga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan dalam beribadah, hal ini tidak terlepas dari sikap religi seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya sehingga semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka tingkat ibadahnya semakin baik. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah

⁶² Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003).Hlm.25



umrah), tetapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural.⁶³

Menurut Ratminto dan Atik definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁶⁴

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik
- 2) *Reliability*, atau keandalan
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan
- 4) *Assurance*, atau jaminan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.⁶⁵

Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama. Religiusitas menurut ajaran Islam dapat diketahui melalui beberapa aspek penting yaitu aspek keyakinan terhadap ajaran agama (akidah), aspek ketaatan terhadap ajaran agama (syariah atau ibadah), aspek

⁶³ Sahlan. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Jakarta, Forum Penelitian Pers, 2010). Hlm. 76

⁶⁴ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2012). Hlm.98

⁶⁵ Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011) Hlm. 148



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghayatan terhadap ajaran agama (ihsan), aspek pengetahuan terhadap ajaran agama (ilmu), dan aspek pelaksanaan ajaran agama dalam kehidupan sosial (muamalah yang dipandu akhlaq al-karimah)⁶⁶

Perilaku keberagamaan seseorang (religiusitas) dapat diukur melalui perilaku Islam terhadap Tuhan (hablumminallah). Sedangkan akhlak atau perilaku yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari seorang muslim dan tata aturan duniawiah yang mengatur hubungan manusia terhadap dirinya sendiri, terhadap sesama manusia dan terhadap alam sekitar yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai konsekuensi dari keimanan kepada Allah, disebut perilaku beretika Islam (hablumminannas)⁶⁷

Sementara itu Tjiptono mengatakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

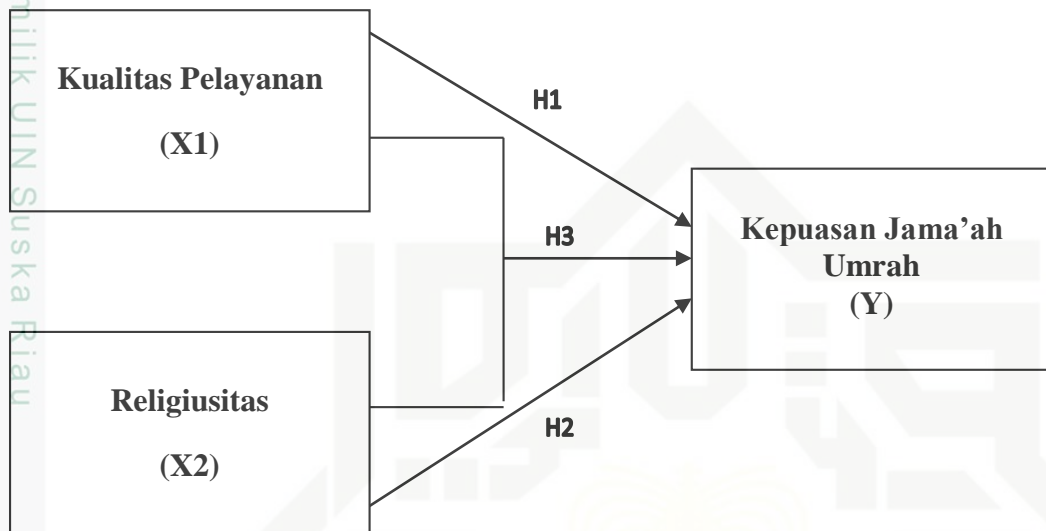
Untuk lebih jelasnya bagaimana gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

⁶⁶ Abdul Majid. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012). Hlm. 97

⁶⁷ Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012). Hlm. 122

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Kota Pekanbaru



Sumber: Modifdikasi Penulis, Tahun 2020

2.4. Konsep Operasional dan Variabel Penelitian

Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Umrah adalah mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus
- 2) Biro perjalanan haji dan umrah adalah travel/agen perjalanan ibadah yang memberikan pelayanan dalam bidang kegiatan ibadah haji dan umrah dalam agama Islam.
- 3) Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

- 4) Layanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.
- 5) Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.
- 6) Pelayanan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan ibadah umrah, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.
- 7) Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang baik, yaitu:
 - *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
 - *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

8) Religiusitas adalah sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama.

9) Terdapat 2 (dua) indikator untuk mengukur religiusitas seseorang yaitu:

- Sikap Hablumminallah

- Sikap Habbluminannas

10) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya

11) Terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan:

- Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dibagian pelayanan
- Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

Adapun dasar pengambilan operasional dari masing-masing variabel di dasarkan kepada beberapa penelitian terdahulu, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.2. Variabel Penelitian Terdahulu

| No | Pengarang | Variabel Bebas | Variabel Terikat |
|----|------------------------|---|--------------------------|
| 1 | Ballantine (2005) | <ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan Interaktif • Informasi produk | Kepuasan konsumen online |
| 2 | Ivan Wen (2009) | <ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan konsumen • Sikap persepsi • Kepuasan konsumen | Kepuasan konsumen |
| 3 | Athena A.N. Mak (2010) | Kualitas Pelayanan | Kepuasan konsumen |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|----------------------------------|-------------------------|--|--|---------------------------|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | | |
| | 4 | David Andrus (2015) | <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Dokter • Keahlian interpersonal staf • Organisasi perkantoran • Praktik keuangan | Kepuasan konsumen dentist |
| | 5 | Hauliya Ayu Nityasari (2015) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Pelanggan |
| | 6 | Annisa Nuraddina (2016) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Pelanggan |
| | 7 | Pramono Sidi Wijanarko (2016) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty Religiusitas <ul style="list-style-type: none"> • Sikap Hablumminallah • Sikap Habbluminnas | Kepuasan Pelanggan |
| 8 | Maya Dewi Hangganingrum | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability | Kepuasan Pelanggan | |

| | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--|------------------------|
| © Hak Cipta milik UIN Suska Riau | (2017) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsiviness • Assurance • Emphaty | |
| | 9 Mardiansyah Herman (2018) | Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | - |
| | 10 Yulia Vita Sari (2018) | Kualitas Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Tangible Reliability • Responsiviness • Assurance • Emphaty | Kepuasan Kelompok KBIH |

Berdasarkan analisa penulis dari penelitian terdahulu maka definisi operasional dari masing-masing variabel pada hipotesis tersebut dapat dilihat dari

Tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.3. Operasional Variabel Penelitian

| No | Variabel | Defenisi Operasional | Indikator | Sub Indikator | Skala Skala |
|----|-------------------------|---|-------------|--|-------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X1) | Pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan | Kehandalan | 1) Pelayanan yang dijanjikan 2) Tepat Waktu | |
| | | | Ketanggapan | 1) Kesigapan dalam menyelesaikan masalah. 2) Senantiasa siap memberikan pelayanan | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|--|----------------------|---|--------------|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | kepuasan pelanggan tersebut | | | Skala Likert |
| | | | Jaminan | 1) Informasi yang diberikan dapat dipercaya. 2) Pengetahuan yang dimiliki dapat menyelesaikan masalah | |
| | | | Perhatian | 1) Petugas perhatian kepada jama'ah 2) Senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan | |
| 2 | Religiusitas (X2) | Sikap keberagaman seseorang atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan agama | Wujud Fisik | 1) Lokasi Gedung kantor tempat pelayanan 2) Penampilan petugas | Skala Likert |
| | | | Sikap Hablumminallah | 1) Pengetahuan keimanan dan ibadah 2) Sikap terhadap keimanan dan ibadah 3) Pengalaman keimanan dan ibadah 4) Amalan dalam keimanan dan ibadah | |
| | | | Sikap Habluminnas | 1) Perilaku terhadap diri sendiri 2) Perilaku terhadap sesama manusia 3) Perilaku terhadap alam sekitar 4) Konsistensi perilaku dalam | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

| | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------|---|-----------------------|---|--------------|
| © Hak Cipta milik UIN Suska Riau | Kepuasan Jama'ah Umrah (Y) | Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang dirasakan dengan harapannya | Merasa puas | kehidupan | Skala Likert |
| | | | | 1) Menyukai produk 2) Respon konsumen 3) Perasaan Senang | |
| | | | | 1) Menerima jasa pelayanan 2) Peningkatan penjualan 3) Menciptakan pelanggan baru | |
| | | | Sesuai dengan harapan | 1) Sesuai Ekspektasi 2) Memenuhi kebutuhan 3) Tidak memiliki kelemahan | |

Sumber: Modifikasi penulis, tahun 2020

Dalam penelitian ini, skala yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------|-------|------------------------|
| 1) Sangat Tidak Setuju | (STS) | : dengan bobot nilai 1 |
| 2) Tidak Setuju | (TS) | : dengan bobot nilai 2 |
| 3) Kurang Setuju | (KS) | : dengan bobot nilai 3 |
| 4) Setuju | (S) | : dengan bobot nilai 4 |
| 5) Sangat Setuju | (SS) | : dengan bobot nilai 5 |

Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada skala *likert* berikut ini:

**Tabel 2.4. Alternatif Pilihan Jawaban**

| Skala | Pilihan Jawaban | Interval | Makna |
|-------|---------------------|-------------|-------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 1.00 – 1.79 | Sangat Tidak Baik |
| 2 | Tidak Setuju | 1.80 – 2.59 | Tidak Baik |
| 3 | Kurang Setuju | 2.60 – 3.39 | Sedang |
| 4 | Setuju | 3.40 – 4.19 | Baik |
| 5 | Sangat Setuju | 4.20 – 5.00 | Sangat Baik |

Sumber: Ghozali (2013)

2.5. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru.
- 2) Terdapat pengaruh secara parsial variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru.
- 3) Terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan dan variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Kota Pekanbaru



BAB III

METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, maka langkah-langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam menggali data dan menginterpretasi data guna menemukan jawaban permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian sosial bersifat deskriptif kuantitatif, menurut Arikunto penelitian kuantitatif memiliki kejelasan unsur yang dirinci sejak awal, langkah penelitian yang sistematis menggunakan sampel yang hasil penelitiannya diberlakukan untuk populasi, memiliki hipotesis jika perlu, memiliki disain jelas dengan langkah-langkah penelitian dan hasil yang diharapkan, memerlukan pengumpulan data yang dapat mewakili serta ada analisis data yang dilakukan setelah semua data terkumpul. Sifat penelitian adalah deskriptif *explanatory research*. *Explanatory research* yaitu untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel dengan variabel yang lain.⁶⁸

⁶⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. (Jakarta, Rineka Cipta, 2010). Hlm.54



3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan mulai dari Januari 2020 sampai dengan Mei 2020. Sementara itu tempat penelitian dilaksanakan di 3 (tiga) biro perjalanan haji dan umrah yaitu PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel. Dipilihnya 3 biro perjalanan haji dan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai tempat penelitian dikarenakan 3 biro ini telah menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Selain itu, PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel sebagai biro perjalanan telah mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah yang mampu bekerjasama dengan baik dengan pemerintah sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan haji dan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan setiap tahunnya.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lainnya. Dalam penelitian ini, data yang digunakan ialah data kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.



1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (data dari tangan pertama). Dalam usaha memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan cara-cara sebagai berikut:

- Observasi, yaitu mengamati secara langsung pelayanan dan religiusitas jama'ah di biro perjalanan haji dan umrah yaitu PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.
- Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada seluruh responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
- Melalui dokumen perusahaan seperti paket layanan ibadah umrah, SOP Pelayanan dan data pelengkap lainnya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diterima peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bahan kepustakaan, peraturan perundang-undangan yang tertulis, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumen). Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah laporan keberangkatan pelaksanaan jama'ah umrah, literatur mengenai ibadah umrah,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

1. Populasi

2. Sampel

85



keterangan:

n = Jumlah sampel

Z_{α} = Nilai standard normal yang besarnya tergantung α

Bila $\alpha = 0,05 \longrightarrow Z = 1,96$

Bila $\alpha = 0,01 \longrightarrow Z = 1,67$

P = Estimator proporsi populasi

q = $(1 - p)$

d^2 = Tingkat kesalahan yang bisa ditoleransi

Maka untuk memperoleh n (jumlah sampel) yang besar dan nilai p belum diketahui, maka dapat digunakan $p = 0,5$. Dengan demikian jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 (p) (q)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 96 \text{ orang}$$

Pembulatan sampel = 100 orang

Jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang sebagai responden. Dengan teknik *random sampling*. (sampel acak). Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden diminta

menjawab pertanyaan dengan Metode Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang fenomena sosial.⁶⁹

Tabel 3.1. Sampel Penelitian

| No | Biro Perjalanan | Sampel |
|----|---|------------------|
| 1 | Jama'ah Umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata | 35 Orang |
| 2 | Jama'ah Umrah PT. Silver Silk Tour & Travel | 35 Orang |
| 3 | Jama'ah Umrah PT. Annajwa Tour & Travel | 30 Orang |
| | Jumlah Informan | 100 Orang |

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

3.5. Metode Analisa Data

Analisis data yang digunakan untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat yaitu kepuasan jama'ah umrah dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel bebas dari kualitas pelayanan ibadah umrah yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik, sehingga dapat diketahui pengaruh positif atau negatif kualitas pelayanan ibadah umrah terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

⁶⁹ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.89



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persamaan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*)

pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Jama'ah Umrah

β_0 = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Religiusitas

e = *Term of error* (Variabel yang tidak diteliti)

Untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variabel bebas X^1 (Kualitas Pelayanan) dan X^2 (Religiusitas) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen Y (Kepuasan) maka dilakukan uji signifikansi dengan menggunakan uji statistik F (uji F).⁷⁰ Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kualitas Pelayanan) dan

⁷⁰ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2010) Hlm. 78



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X^2 (Religiusitas) secara bersama-sama terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kualitas Pelayanan) dan X^2 (Religiusitas) secara bersama-sama terhadap kepuasan jama'ah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel.

Adapun statistik pengujiannya adalah:

$$\text{Jika } F_{hitung} \geq F_{tabel}$$

maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$$\text{Jika } F_{hitung} < F_{tabel}$$

maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Selanjutnya untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau per variabel digunakan uji t. Adapun rumusan hipotesa sebagai berikut:

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak di



gunakan statistik t (Uji t). Pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 5\%$ tingkat pengujian dilakukan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Seluruh analisis data regresi linier berganda dilakukan dengan proses komputerisasi menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 20.

3.6. Uji Alat Ukur

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah umrah. Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel maka dilakukan uji Validitas. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel.

Koefisien kolerasi dikatakan baik atau valid apabila $r > 0,30$. Menurut Situmorang "Jumlah responden untuk uji coba disarankan untuk 30 orang agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal". Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan kepada 30 orang responden di luar responden penelitian.



Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.⁷¹

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi, diperlukan pengujian asumsi klasik meliputi pengujian.

3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrim data yang diambil. Menurut Ghazali, ada dua cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas, yaitu: analisis grafik dan analisis statistik.⁷²

1. Analisis Grafik

Normalitas data dapat dilihat melalui penyebaran titik pada sumbu diagonal dari P-Plot atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

⁷¹ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.134

⁷² Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2010) Hlm. 122



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Hipotesis tersebut selanjutnya akan diuji menggunakan statistik pengujian sebagai berikut dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. jika pengujian signifikan ($p < \alpha$). Artinya data *signifikan berbeda* dengan kurva normal sehingga data disebut data yang tidak normal distribusinya. Sebaliknya, jika hasil pengujian tidak signifikan ($p > \alpha$) berarti *perbedaan* antara data dengan kurva normal *tidak signifikan* (tidak ada perbedaan antara data dengan kurva normal) yang



menyiratkan bahwa data mengikuti distribusi normal.⁷³

3.6.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor*.

Tolerance mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai *cut off*, yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.⁷⁴

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Ada dua cara yang digunakan untuk mendeteksi gejala Heteroskedastisitas, yaitu:

⁷³ Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010) Hlm.158

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta.2010) Hlm.54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisis grafik dan analisis statistik.

- 1) Analisis Grafik. Gejala Heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Apabila data yang berbentuk titik-titik tidak membentuk suatu pola atau menyebar, maka model regresi tidak terkena heteroskedastisitas.
- 2) Analisis Statistik. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru, dimana dari hasil uji hipotesis data bernilai positif (.004) yang berarti hubungan antara pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah adalah searah. Artinya setiap ada peningkatan variabel kualitas pelayanan maka variabel kepuasan jama'ah umrah juga akan semakin meningkat.
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru, dimana dari hasil uji hipotesis data bernilai positif (.002) yang berarti hubungan antara pengaruh yang signifikan dari variabel religiusitas terhadap variabel kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah adalah searah. Artinya setiap ada peningkatan variabel religiusitas



maka variabel kepuasan jama'ah umrah juga akan semakin meningkat.

- 3) Secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru. Dimana dari hasil uji hipotesis data bernilai positif yang berarti terjadi hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru adalah searah, artinya setiap ada peningkatan secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas maka kepuasan jama'ah ibadah umrah juga akan semakin meningkat.

5.2. Saran

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan religiusitas dalam meningkatkan kepuasan jama'ah ibadah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah di Kota Pekanbaru, maka dengan ini disarankan sebagai berikut:

- 1) Peneliti menyarankan kepada PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel dalam usaha melakukan peningkatan kepuasan terhadap para pelanggan yang menggunakan jasa perjalan ibadah umrahnya agar lebih memikirkan kesejahteraan para petugas yang mendampingi jama'ah selama melaksanakan ibadah umrah ditanah suci Makkah berupa pemberian insentif kepada petugasnya yang diberikan berdasarkan kemampuan kerja individu dari petugas tersebut dan juga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperhatikan kenyamanan petugas dalam jangka panjang selama berada di bekerja dan memberikan pelatihan dan pendidikan yang dapat membantu memotivasi petugas tersebut untuk dapat bekerja lebih baik lagi sehingga nantinya dapat meningkatkan kepuasan jama'ah umrah.

- 2) Variabel religiusitas dari petugas umra merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah umrah yang menggunakan biro perjalanan umrah PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel, namun hal ini tetap saja perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pimpinan karena dengan tingginya intensitas kerja dalam melayani setiap jama'ah yang beribadah umrah dan beragamnya beban kerja yang harus diselesaikan oleh para petugasnya maka setiap petugas umrah harus dibekali dengan kemampuannya kerja yang lebih baik dan tidak hanya berfokus kepada satu keahlian kerja saja.

- 3) Direktur Utama PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel untuk lebih fokus kepada peningkatan loyalitas para karyawannya, kecakapan dalam memberikan layanan, kejujuran dan peningkatan pemahaman kegamaan dalam pelaksanaan ibadah umrah, karena selama ini faktor-faktor tersebut merupakan titik lemah yang sedang dihadapi oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata, PT. Silver Silk Tour & Travel dan PT. Annajwa Tour & Travel. Apabila permasalahan ini terus berlangsung

dalam waktu yang lama pada sistim kerja yang ada maka akan berakibat kepada tidak tercapainya visi dan misi perusahaan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman Rochimi. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011)
- Abdul Majid. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012)
- Ahmad Raya Thib dan Siti Musdah Mulia. *Menyalami selat-buluk ibadah islam*”, (Jakarta, Prenada Media, 2013).
- Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003)
- Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah* (Jakarta: Zaman, 2011)
- Albert Kurniawan. *Dasar Produk Green Marketing*. (Yogyakarta, Mediakrom, 2010)
- Aviliani dan Wilfridus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2010)
- Brigham dan Houston, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. (Jakarta, Salemba Empat. 2010)
- Dadang Rahmad. *Sosiologi Agama*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006)
- Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008*. (Departemen Agama Republik Indonesia. 2009)
- Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: ANDI, 2003)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Helien Fisher. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2004)

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik, disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011)

Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2010)

Hadi Irawan. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. (Jakarta: Elex media komputindo, 2010)

Noradiva Hamzah, *Customer Satisfactions on Islamic System*, (Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 1, January 2015)

Jalaluddin Rahmad. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011)

Jusmaliani, *Investasi Syariah, Implementasi Konsep pada Kenyataan Empirik*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2008)

Kementerian Agama RI, *Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta, 2011)

Lupiyoadi Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011).

Muhammad Abdul Mu'im Afar dan Muhammad bin S'id bin Naji Al-Ghamidi, *Ushl Al-Iqthishad Al-Islam*, hlm. 90, dalam Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqh Ekonomi Umar Bin Al-Khattab*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2014)

Muhammad Ali. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Grafindo Persada, 2014)

Mulyasa. *Pendidikan Agama Islam Berbasis Kompetensi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010)

M.Nashiruddin Al-Albani, "Ringkasan Shahih Bukhari", (Depok, Gema Insani 2003)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014)

M. Quraish Shihab, *Haji dan Umrah bersama M. Quraish Shihab: Uraian Manasik, Hukum, Hikmah & Panduan Meraih Haji Mabruur*, (Tangerang: Lentera Hati 2012)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)

Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997)

Kotler, Philip *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta, Salemba Empat, 2012).

Rambat Lupiyoadi. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).

Rochimi, Abdurachman. *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, 2010).

Roger, G.S. *Implications For Marketing strategy*. (Dallas: BPS, 1995)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Ghalia Indonesia, 2004)

Sahlan. *Pendidikan Karakter Perspektif Islam*. (Jakarta, Forum Penelitian Pers, 2010)

Sami bin Abdullah al-Maglouth. *Atlas Haji dan Umrah*. (Jakarta: Zaman, 2012)

Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008)

Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)



Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta.2010)

Sunarto. *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama. 2003)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. (Jakarta, Rineka Cipta, 2010)

Syafrizal Helmi Situmorang, *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. (Medan : USU Press.2010)

Tunggal Amin Wijaya. *Kamus MBA*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1996)

Ujang, Sumarwan, *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Umar Hussein, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012)



PT. ANNAJWA RIAU

ISLAMIC TOUR & TRAVEL RIAU

IZIN Kemenag RI NO. 1110 Tahun 2019

Pengesahan Kanwil Kemenag Riau No. 44 Tahun 2019

Jl. Rambutan No. 24 F Kel. Sidomulyo Timur Kec. Marpoyan Damai

SURAT KETERANGAN

Nomor : ket-132/ An-Najwa-R/II/2021

Direktur An-Najwa Provinsi Riau dalam hal ini menerangkan bahwa :

| | |
|----------------------|--------------------------------|
| Nama | : Wahid Hasyim Asy'ari |
| NIM | : 21790315739 |
| Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| Pekerjaan | : Mahasiswa PPs UIN Suska Riau |
| Jurusan | : Ekonomi Syariah |

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan Tesis yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di Kota Pekanbaru"***.

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dan disampaikan kepada pada pihak yang terkait dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 24 Februari 2021

Direktur

NAZRI, S.Th.I. M.Pd

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/33271
T E N T A N G



1.04.02.01

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 0816/Un.04/Ps/PP.00.9/2020 Tanggal 23 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **WAHID HASIM ASY'ARI**
2. NIM / KTP : **21790315739**
3. Program Studi : **EKONOMI SYARIAH**
4. Konsentrasi : **EKONOMI SYARIAH**
5. Jenjang : **S2**
6. Judul Penelitian : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA PEKANBARU. (STUDI PADA PT. MUHIBBAH MULIA WISATA., PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL DAN PT. ANNAJWA TOUR & TRAVEL)**
7. Lokasi Penelitian :
 1. PT. MUHIBBAH MULIA WISATA
 2. PT. SILVER SILK TOUR & TRAVEL
 3. PT. ANNAJWA TOUR & TRAVEL

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : **Pekanbaru**
Pada Tanggal : **23 Juni 2020**



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Muhibbah Mulia Wisata
3. Pimpinan PT. Silver Silk Tour & Travel
4. Pimpinan PT. Annajwa Tour & Travel
5. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru



JURNAL HUKUM ISLAM

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293
Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052
www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com
HP. 081275158167 – 085213573669

No : 21/JHI-Fasih/B/X/2020

Lampiran : -

Perihal : *Letter of Acceptance*

Kepada Yth.

Wahid Hasim Asy'ari

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan hormat,

Sehubungan dengan proses publikasi ilmiah yang di dilakukan oleh Jurnal Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menerangkan bahwa:

Judul

:PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PADA BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH DI KOTA PEKANBARU

Nama Penulis

: Wahid Hasim Asy'ari

Perguruan Tinggi

: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email

: wahidhasim7733@gmail.com

Telah mengirimkan Tulisan ilmiah dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada jurnal Hukum Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 06 Oktober 2020

Pimpinan Redaksi



Dr. Amrul Muzan, MA

NIP. 197702272003121002

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Cipta Dilindungi Undang-Undang

d. Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

الإسلامية الحكومية

مركز ترقية اللغة

UIN Suska Riau

SERTIFIKAT

ARABIC PROFICIENCY TEST

DIBERIKAN KEPADA

Wahid Hasim Asy'ari

Nomor ID : 21790315739

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal Lahir : 20 November 1994

بيان النتائج لاختبار اللغة العربية لمعرفة الكفاءة اللغوية

55 : الاستماع

46 : القواعد

43 : القراءة

480 : النتيجة

Berlaku Hingga : 19 Oktober 2021



Arabic Proficiency Test® Certificate Provided by
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.
The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP: 0852 7144 0823
Email : info@pusat-bahasa.info Website : pusat-bahasa.info



Mahyudin Syukri, M. Ag
The Head of Language Development Center



LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

مرکز ترقيّة اللغة لجامعة سلطان قاسم الجكوميّة الإسلاميّة

2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hukum.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Wahid Hasim Asy'ari

ID Number : 21790315739

Date of Birth : November 20, 1994

Sex : Male

Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the

English Proficiency Test

Listening Comprehension : 54

Structure & Written Expressions : 68

Reading Comprehension : 48

Overall Score : 567

Expire Date : March 09, 2021



English Proficiency Test® Certificate Provided by

Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.

The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004

HP. 0852 7144 0823 Fax. (0761) 858832

Email : info@pusat-bahasa.info Website : pusat-bahasa.info



Mahyudin Syukri, M. Ag

NIP. 19720421 200604 1 003

The Head of Language Development Center



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang menjiplak atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

KARTU KONTROL KONSULTASI

BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA

: Wahid Hasim Asy'ari

NIM

PROGRAM STUDI

: Ekonomi Syariah

KONSENTRASI

: Ekonomi Syariah

PEMBIMBING I / PROMOTOR

: Dr. Mahendra Romme S.p.M.Ec

PEMBIMBING II / CO PROMOTOR

: Dr. Juliana M.Si

JUDUL TESIS/DISERTASI

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI

| NO. | Tanggal Konsultasi | Materi Pembimbing / Promotor | Paraf Pembimbing / Promotor | Keterangan |
|-----|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| 1. | 20/01/20 | Pertemuan dengan dosen pembimbing | | Hak Cipta Dilindungi Undang-undang |
| 2. | 19/02/20 | Temuan apalcu korat | | Hak cipta milik UN Suska Pekanbaru |
| 3. | 20/02/20 | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 05/08 2020

Pembimbing II / Co Promotor*

| NO. | Tanggal Konsultasi | Materi Pembimbing / Promotor | Paraf Pembimbing / Promotor | Keterangan |
|-----|--------------------|--|-----------------------------|------------|
| 1. | | State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | | |
| 2. | | | | |
| 3. | 20/02/20 | Tambahan Variabelnya | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 05/08 2020

Pembimbing I / Promotor*



KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

wahid Hasim Asy'ari.

21790315739

~~Ekonomi Syariah~~ pasca Sarjana

~~Ekonomi Syariah~~

~~Ekonomi Syariah~~

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|----------|--|------------------|-----|
| 1 | 26/10/04 | - konsep poligami study analisis terhadap muhammad abdul | | |
| 2 | | - analisis terhadap ayat dan hadits dalam buku p41 dan budi | | |
| 3 | | Pekerti kurikulum 2013 untuk kelas 7 | | |
| 4 | | - makna global dlm al-Qur'an dan kerelawannya dengan ijaz ilmi | | |
| 5 | | - tradisi adat pernikahan suku duwam di ke. tarah meram | | |
| 6 | | Kab. Indragiri hilir menurut perspektif Islam | | |
| 7 | | - implementasi sadd Dz.Darrah | | |
| 8 | | dalam komplikasi hukum Islam di Indonesia. | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Wahid Hasim Asy'ari
21790315739
Pascasarjana
Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah.

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-------------|---|------------------|-----------|
| 1 | 22/18 04 | Peran management dalam meningkatkan mutu pondok pesantren di kec. Bengkung Kab. Batam. | Haloman | Haloman |
| 2 | | | | |
| 3 | | Keluarga amar dari makna yang sebenarnya kepada makna yg lain dan penerapannya dlm surat An-nur | Hasanudin | Hasanudin |
| 4 | | | | |
| 5 | | efek & pita metode Inya' dengan strategi, paragraf building untuk meningkatkan maharah kitabah siswa madrasah alrah | Salman | Salman |
| 6 | | mu'amin bangkinang kam par. | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | Analisis Kesalahan bahasa dalam penulisan skripsi mahasiswa jurusan bahasa arab Fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Suska Riau | | Bustaman |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1. NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

wahid Hastin Asy'ari
21790315739
pasca sarjana
Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|---------------|---|---------------------|-----|
| 1 | 20 - 3 - 2018 | problematisa Pelaksanaan akad nikah di tinjau dari perspektif Hukum Islam | | |
| 2 | | | | |
| 3 | 20 - 3 - 2018 | Hukum menikahi Perempaan hamil menurut abu hanifah dan ahmad | | |
| 4 | | Bin hambal | | |
| 5 | | | | |
| 6 | 20 - 3 - 2018 | Hukum mengQadha sholat yang di tinggalkan tanpa uzur studi | | |
| 7 | | perbandingan pendapat ilmu asy-syafi'i dengan pendapat Ibnu | | |
| 8 | | taymiyah - | | |
| 9 | | | | |
| 10 | 20 - 3 - 2018 | Kedudukan perkawinan dan perceraian di bawah dengun di tinjau dari | | |
| 11 | | komposisi Hukum islam dan peraturan perundang ² yang | | |
| 12 | | berlaku di Indonesia | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

wahid Husein A.
21790315739
pasca sarjana
ekonomi syariah
ekonomi syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-----------|--|---------------------|-----|
| 1 | 20.3.2018 | model transaksi jual beli online di tngar dari prespektif ekonomi syariah | | |
| 2 | | | | |
| 3 | 20.3.2018 | model pembiayaan haji dan umrah melalui multi level | | |
| 4 | | marketing pada perusahaan travel umrah Deka Pekanbaru | | |
| 5 | 20.3.2018 | model penerapan kemitraan usaha dan bisnis pada pondok pesantren di Pekanbaru | | |
| 6 | | | | |
| 7 | 20.3.2018 | model Prakteksi bisnis dan ekonomi prode klasik. | | |
| 8 | 20.3.2018 | analisis tata cara kelola pangan penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Kabupaten Kampar | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru, 20 Maret 2018.
Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

- NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

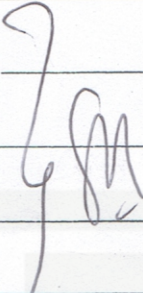
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

✓

NAMA : wahid Hasim Asy'ari
 NIM : 21790315739
 PROGRAM : pasca sarjana
 PRODI : ekonomi syariah
 KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-----------|--|---|-----|
| 1 | 20-3-2018 | konsep pendidikan akhlak di dalam an perspektif manajemen |  | |
| 2 | | komunikasi pendidikan islam | | |
| 3 | 20-3-2018 | konsep pendidikan moralitas | | |
| 4 | | landasan pemikiran sayyid Quthb dalam faham fi'zilah al-hur'an | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA : wahid Hasim Asyari
 NIM : 21790315739
 PROGRAM :
 PRODI : Ekonomi
 KONSENTRASI : ekonomi syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-----------------|---|------------------|-----|
| 1 | Selasa/6.2.2018 | Analisis Faktor yg mempengaruhi penjualan Polis asuransi syariah pada PT. Asuransi Takapul Keluarga PO Riau Agency Pekanbaru | | |
| 2 | | Pengaruh Pengetahuan etika bisnis Islam dan Religiusitas terhadap perilaku Pedagang makanan jajanan Sekolah di lingkungan SDN Pekanbaru | | |
| 3 | Selasa/ | Pengaruh intensif terhadap kinerja PNS dengan disiplin kerja sebagai Variabel Moderating (studi kasus di lingkungan Kantor Kewenang | | |
| 4 | 6.2.2018 | Kab. Inhu | | |
| 5 | Selasa/ | Pengaruh sistem bagi hasil deposito mutiabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah | | |
| 6 | 6.2.2018 | PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru | | |
| 7 | | Pengaruh etika bisnis Islam terhadap perilaku pedagang pasar tradisional | | |
| 8 | | dengan Kepribadian sebagai Variabel moderating | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru, Selasa, 6.2.2018
 Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
 NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

wahid Hasiun Asyari
21790315739
pasca sarjana
Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-----------------|--|---|-----|
| 1 | Selasa: 20.3.18 | metode dakwah Rasulullah SAW terhadap anak-anak. |  2/20/18 03 | |
| 2 | Selasa: 20.3.18 | 2 halim dalam perspektif al-Qur'an (telah terhadap azhalimu) dalam | | |
| 3 | | tafsir al-munir karya wahabi. azzuhaili. | | |
| 4 | Selasa: 20.3.18 | Kudratas hadits dalam kitab Fath al-majidi karya Syam & I. Durr. | | |
| 5 | | al Farid Fi la Qaid aul al-tahsil karya muhammad nawawi A1-Bantani | | |
| 6 | Selasa: 20.3.18 | Pahasia Fulang manusia dalam al-Qur'an (kajian zatul ilmi). | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

WAHID HASIM ASY'ARI
21700315739
PASCASARTAMA
Ekonomi STARIAH
Ekonomi STARIAH

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|----------------------|---|------------------|---------------|
| 1 | Selasa, 20 Maret '18 | nilai - nilai pendidikan agama Islam dalam pemikiran syekh Muhammad arsyad al-banzari serta relevansinya terhadap Pendidikan Islam. | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | nilai - nilai karakter dalam novel langit terbelah dua di amerika Perspektif Islam. | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | Metode pendidikan ahluak tinjauan kitab adab al-murad karya Imam bathari | | Herry Aswanto |
| 7 | | | | |
| 8 | | konsep pendidikan keluarga menurut hadist rasulullah Pendidikan suami terhadap Istri. | | Murhadi |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru,
Direktur,

20....

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

wahid Hasim Asy'ari
21790325739
Pasca Sarjana
Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|-----------|---|------------------|-----|
| 1 | 20-3-2018 | wasiat wajibah menurut ilmu Hazim | Alu | |
| 2 | | | | |
| 3 | 20-3-2018 | Kedudukan saksi Iktar wakaf menurut komplikasi Hukum Islam dalam perspektif Fiqih Imam Syafi'i | Alu | |
| 4 | | | | |
| 5 | 20-3-2018 | Hadits tentang aziz di tinjau dari takharraj Fiqih dan Kesehatan | Alu | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru, 20 Maret 2018.
Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Lik C...
Peng...
sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

NAMA
NIM
PROGRAM
PRODI
KONSENTRASI

Ummid Hasim Asyari
21790315739
pasca Sarjana
Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah

| NO | TGL/HARI | JUDUL TESIS/DISERTASI | PARAF SEKRETARIS | KET |
|----|------------|---|------------------|--------------------------|
| 1 | 2-Mei-2018 | Analisis pengaruh capital academy Ratio financing to deposit Ratio, non performing finance bebas operasional, pendapatan operasional dan inflasi terhadap Return pada bank syariah syariah Indonesia tahun 2012-2016. | | Idriz Shaleh |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | pengaruh non performing finance dan dana pihak Ketiga terhadap return of aset moderasi oleh Variabel Inflasi (Studi pada bank pembiayaan Rakyat Syariah | | m. wahansyah Hutagalung. |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | Pengaruh Faktor-faktor fundamental hidup harga Saham perusahaan subsektor pertanian yang terdaftar di S&P Islamic Indeks periode Januari 2012-Des. 2016. | | Arini Ezer putri |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | Pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan kerja karyawan pada PT BRI Syariah cab Pekanbaru di tingkat dan provinsi syariah. | | Derina Afrani |
| 12 | | | | |
| 13 | | Analisis perbandingan kinerja bank syariah pemerintah dengan bank umum syariah suksta nasional periode 2013-2015 berdasarkan aspek periode good operation governance formngs dan capital (R&EC). | | Habibullah |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

Pekanbaru, 2 Mei 2018
Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag
NIP. 19611230 198903 1 002

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



BIODATA PENULIS

: Wahid Hasim Asy'ari
 : Madiun, 20 November 1994
 : Pegawai Swasta
 : Jl. Teluk Leok No. 70, Kel. Limbungan, Kec Rumbai Pesisir, Pekanbaru
 : 085273670894
 : Ashadi (Ayah)
 Sri Wahyuni (Ibu)
 : Syarifah Aini
 : Ahmad Abizhar Algifari

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 039 Kepenuhan Hulu Lulus tahun 2007
2. SMP-SMA Pondok Modern Gontor Ponorogo Lulus Tahun 2013
3. S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Jambi Lulus Tahun 2017

RIWAYAT PEKERJAAN

1. Mengajar Di Pondok Modern Darussalam Gontor tahun 2013- 2017
2. Bendahara Yayasan Pemeliharaan dan Perluasan Wakaf Pondok Modern Darussalam Gontor tahun 2015-2017

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU